

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang sangat penting di perhatikan dalam suatu organisasi, lembaga, atau suatu instansi. Karena pelayanan yang baik dapat membuat suatu organisasi, lembaga, bahkan suatu instansi dapat berkompetisi untuk menjadi lebih baik. Hal ini disebabkan karena suatu organisasi memiliki tujuannya tersendiri, sehingga menimbulkan daya saing antara satu organisasi dengan organisasi lain. Olehnya itu setiap organisasi hendaklah meningkatkan kualitas dalam melayani dengan rasa dan tanggung jawab. Karena pelayanan yang baik tergantung kemauan seseorang untuk mau melayani orang lain. Kemauan untuk melayani merupakan wujud dari pribadi yang memiliki kerendahan hati, dimana hal ini ialah keutamaan paling penting, karena pribadi yang baik dan berkualitas itu, sangatlah dibutuhkan di dunia pendidikan khususnya di bagian pelayanan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan secara nyata dan benar-benar maksimal sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik (puas), pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila mahasiswa merasa senang karena urusanya dapat selesai. Berkualitasnya pelayanan ialah suatu indikator dan sungguh berpengaruh, sungguh perlu diketahui bahwa pelayanan yang baik dapat mendorong institusi atau organisasi dapat berkompetisi dengan institusi lain. Salah-satu contoh mengenai institusi dengan pelayanan yang baik ini dapat kita lihat dalam penelitian Windasari, Soedjarwo, dan Mutohir tentang pelayanan.

Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kepada pelanggan, sehingga membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan<sup>1</sup>.

Oleh karena itu, untuk kita dapat mengetahui kualitas pelayanan di sebuah organisasi, atau instansi itu baik, atau tidak baik, maka dapat dilihat dari persepsi persepsi orang yang mendapatkan sebuah pelayanan, bukan dari orang yang melayani atau memberikan pelayanan itu, hal ini disebabkan karena orang yang mendapatkan sebuah pelayanan adalah yang merasakan dan mengalami fenomena tersebut mengenai pelayanan yang diberikan dari pegawai atau orang yang melayani di suatu organisasi atau instansi tersebut. karena persepsi ialah aspek pengamatan sangat berpengaruh didalam kehidupan kita yang menanggapi hadirnya hal-hal dan gejala yang terjadi di sekitarnya. persepsi merupakan sebuah penafsiran terhadap apa yang dilihat dengan menggunakan alat indranya yang di pengaruhi oleh faktor dari luar dan dari dalam sehingga bersifat sangat individual. Dengan kata lain persepsi ini merupakan sebuah penilaian seseorang terhadap satu objek dengan menggunakan alat alat indranya, seperti mata, telinga, penciuman, dan lain sebagainya.

Dengan pengamatan ini saya akan meneliti dengan judul persepsi mahasiswa manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan pegawai akademik fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan IAIN Ambon. Karena peneliti melihat ada masalah

---

<sup>1</sup> Putri Windasari. *Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas*, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol 8, No 1.(2021). hlm. 107-108.

yang perlu peneliti ungkapkan mengenai pelayanan yang ada di Fitk IAIN Ambon. Namun peneliti sangat membutuhkan informan yang akan membantu peneliti untuk mengungkapkan hal tersebut, dan informannya adalah Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, kenapa harus Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam karena ada beberapa faktor diantaranya:

- a) Salah satu Program Studi yang bernaung dibawa fitk IAIN Ambon karena aput program studi Manajmen pendidikan Islam yaitu menjadi administrator pendidikan dan juga supervisor pendidikan, yang mana berhubungan dengan pelayanan.
- b) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam salah satunya program study yang diajarkan bagaimana cara mengatur, mengola, mengurus suatu organisasi atau instansi dengan baik. Yang mana berhubungan dengan pelayanan.
- c) Program Stuti Manajemen Pendidikan Islam salah satu program study yang diajarkan untuk melayani dengan Efektif dan Efesien pelanggan dengan rasa penuh tanggung jawab.

Olehnya itu penyebab di atas dapat menjawab kenapa alasan peneliti mengamabil judul penelitian ini dengan infornya mahasiswa manajemen pendidikan islam. Adapun faktor yang akan peneliti ambil sebagai acuan atau pandangan untuk mengetahui kualiatas pelayanan Fakultas tarbiyah, bisa menunjukkan bagaimana pelayanan itu berkualitas.

Faktor-faktor yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik tergantung pada. *Tangible* (Bukti Fisisk). yang dilakukan dengan baik. *reliability*

Keandalan, yang dimaksud dengan keandalan ini adalah kemampuan untuk melayani dengan baik dan benar sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah rasa ingin menolong orang sesuai peraturan yang berlaku. *Assurance* ialah ilmu dalam melayani pelanggan dengan hati yang ikhlas. *Empathy* ini adalah rasa cinta atau perhatian kita kepada konsumen.<sup>2</sup>

Berdasarkan ulasan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk meringankan beban atau masalah orang lain (pelanggan), untuk mencapai kebutuhan atau keinginan yang ingin pelanggan capai. Adapun faktor yang membentuk persepsi menurut Walgito (Rofiq Faudy Akbar,) adalah *pertama* ada sesuatu yang menjadi point penting, ialah penilaian kepada apa yang kita lakukan yang di lihat dari mata, sehingga terbentuklah satu. Penilaian dari dalam maupun luar yang membuat orang dapat berfikir terhadap kinerja kita, *kedua* ada penglihatan atau reseptor (Alat untuk menerima suatu yang masuk), dan *ketiga* ada yang dilihat terhadap objek. yaitu kesadaran dalam melakukan sesuatu, yang membuat orang menilai kita, yang menyebabkan orang berfikir tentang, persepsi dapat bekerja ketika ada objek yang dilihat oleh alat indra(mata)dan di respon oleh otak sehingga dapat membantu suatu persepsi terhadap suatu objek yang dilihat.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, persepsi yang dimaksud ialah persepsi seorang mahasiswa terhadap

---

<sup>2</sup> Ibid 108

<sup>3</sup> Faudy Akbar, R, *Analisis Persepsi Belajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus*, Jurnal Penelitian Pendidikan, Vol 10, No 1, (2017). hlm. 207-208.

pelayanan sebagai objeknya. Pelayanan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan yang mana di lihat oleh alat indra (mata) dan di proses ke dalam otak manusia sehingga dapat membentuk sebuah persepsi terhadap pelayanan tersebut baik, atau tidak. Bentuk dari pelayanan yang baik ialah ketika pelanggan merasa senang dan puas terhadap apa yang kita berikan.

Berdasarkan observasi singkat yang saya lakukan kepada mahasiswa Program Studi Mpi mengenai pelayanan pegawai Fakultas Tarbiyah (IAIN) Ambon, hasil yang saya dapatkan ada 2 persepsi, yang pertama ada yang mengatakan buruk karena mereka selalu menunggu lama pada saat mau konsultasi, dan ada juga sarpras yang terdapat didalam ruangan pelayanan kurang, seperti kursi, dan lain sebagainya. Adapun yang mengatakan baik karena bentuk pelayanan yang diberikan dan pegawainya pun ramah terhadap mereka.

Berdasarkan ulasan sebelumnya maka disimpulkan bahwa persepsi ialah suatu kerja dimulai dari kita melihat, lalu berbentuk suatu penilaian. Dalam penelitian ini, persepsi yang dimaksud ialah kefokusannya mahasiswa MPI terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di FITK IAIN Ambon.

Olehnya itu, penelitian ini dengan judul persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pegawai akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Ambon. Maka dari itu, apabila kita ingin mengetahui pelayanan pegawai fakultas itu baik atau tidak, semuanya dilihat kebenarannya melalui persepsi mahasiswa, karena mereka secara langsung merasakannya.

Riset ini sangat menarik untuk dilakukan karena dengan ini akan dapat membuktikan kepada kita semua tentang persepsi mahasiswa khususnya mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam mengenai pelayanan yang ada di Fakultas Tarbiyah IAIN Ambon suda baik atau belum. Selain itu, berdasarkan penelusuran yang saya lakukan bahwa masih minim studi mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik terutama di Maluku. Olehnya itu, saya ingin meneliti tentang “Persepsi Mahasiswa Mpi terhadap pelayanan Pegawai Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masala adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa MPI terhadap pelayanan pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan IAIN Ambon?
2. Bagaimana Faktor pendukung pelayanan pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon?
3. Bagaimana faktor penghambat pelayanan pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat bertujuan :

1. Mendiskripsikan Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Tehdap Pelayanan Pegawai Studi Di Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung pelayanan Pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon.

3. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat pelayanan Pegawai Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, bertujuan agar dapat memberikan suatu ilmu untuk penulis dan kepada yang membaca :

1. Manfaat secara ilmiah
  - a) Agar dapat berguna untuk pemecahan masalah dan referensi kepada siapa saja yang meneliti terkait dengan pelayanan pegawai Akademik.
  - b) Agar dapat menjadi sebuah ilmu dan masukan kepada FITK IAIN Ambon
2. Manfaat secara praktis
  - a) Agar dapat menjadi kontribusi Peneliti khususnya kepada Pegawai Akademik FITK IAIN Ambon terhadap pelayanannya kepada Mahasiswa Manajemen pendidikan islam.
  - b) Sebagai siapa saja yang mau meneliti dan menjadikanya sebagai bahan referensi.