

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak dibidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai customer (pelanggan) yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatnya kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat.¹ Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi diantara perguruan tinggi. Agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu. Beberapa komponen yang bisa mempengaruhi mutu sebuah perguruan tinggi. Salah satu diantaranya ialah mutu layanan pendidikan yang diberikan institusi kepada pelanggan (mahasiswa). Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012 Pasal 6 yang menyebutkan salah satu prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu “pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan Pendidikan Tinggi”.² Dalam halini, yang peneliti maksud ialah seperti pelayanan akademik pada perguruan

¹Khairul Azan, “*Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia)*” Dosen Universitas Pendidikan Indonesia, hlm. 42.

²Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 6 J.

tinggi dengan tugas memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada mahasiswa.

Dengan kualitas pendidikan dan layanan pendidikan yang baik maka tercapailah kepuasan mahasiswa. Pada kenyataannya, perguruan tinggi masih memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai.³ Pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar menunjang kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi perkuliahan. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong pelayanan itu sebagai “aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible* (tidak berwujud).⁴ Pelayanan yang dimaksud ialah mengerti dan memahami akan kebutuhan konsumen serta mampu juga untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Dalam penelitian kepuasan mahasiswa sebagai salah satu indikator mutu pelayanan akademik. Adapun kepuasan menurut Supranto dalam Ritta Setiyati, “pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang, sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan”.⁵

³Marthalina, “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta” Vol. 5, No. 1 (Juni 2018), hlm. 1

⁴Knowledge Management and Development MIM Academy, *Op Cit*, hlm .7

⁵Ritta Setiyati, “Persepsi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonesia Esa Unggul Jakarta”, *Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1*, (Januari 2013), hlm. 49 mengutip Supranto (1997)

Keberadaan pelayanan akademik sangat membantu mahasiswa baik dalam merencanakan perkuliahan dan segala aspek kebutuhan mahasiswa. Akademik membantu dengan cara memberikan pelayanan yang baik secara langsung maupun tidak langsung kepada mahasiswa dengan kemudahan membantu menyelesaikan segala keperluan akademik mahasiswa. Adapun tugas dari pelayanan akademik secara umum yaitu menyusun bahan dan rencana kegiatan pelayanan akademik dan kemahasiswaan, melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan administrasi akademik kemahasiswaan dan melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Pelayanan akademik banyak mencakup proses administrasi mahasiswa, mulai dari pendaftaran, penyusunan, KRS, pengelolaan nilai, pelaksanaan ujian, beasiswa, dan lain-lain. Hampir semua kegiatan yang menunjang perkuliahan dilaksanakan oleh akademik. Akademik juga melaksanakan tugas pengarsipan dokumen administrasi. Hal ini berguna untuk proses pengambilan keputusan atau evaluasi kerja. Selain itu, akademik juga memiliki tanggung jawab dari atasan seperti pelaksanaan kuliah dan pelayanan cuti kuliah.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Konsumen memilih penyediaan jasa didasarkan dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah mutu pelayanan yang diharapkan, konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa tersebut. Jika

pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, maka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut.⁶ Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. Dengan demikian Allah menjelaskan didalam al-Qur`an surah ali-Imran: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَقْفُوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ
(159)

Terjemahannya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah

⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas (Jakarta: PT Indeks, 1999), h. 239.

*kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran: 159)*⁷

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila lembaga pendidikan tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke Lembaga Pendidikan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Terkait penjelasan tersebut di atas, pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan keterbatasan yang ada pada di prodi pendidikan biologi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon harus dapat mengalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

IAIN Ambon dalam hal ini prodi pendidikan biologi, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan sebagai sebuah lembaga pendidikan harus berkomitmen terus

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Sukses Publishing, 2013), h. 72

membangun atmosfir akademik dan aspek pelayanan di prodi/Fakultas.Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa yang berkualitas.Salah satunya adalah pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan secara langsung dengan mahasiswa. Mahasiswa mempunyai peran sebagai penilai kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Morris dan Pai (dalam Tim Penulis UNY, 1994:45) manusia itu bukan hanya suatu organisme yang mengetahui.Dia juga suatu organisme yang menilai dan memberikan penilaian. Mahasiswa sebagai manusia dapat membedakan antara baik dan jahat, betul dan salah, antara yang pantas dan tak pantas, Seperti halnya dalam memilih universitas ataupun program studi. Pilihan terhadap program studi mana yang akan digunakan untuk menuntun ilmu tergantung pada pilihan mahasiswa terhadap baik atau tidaknya program studi itu.⁸

Melihat peran serta tanggung jawab dari pelayanan akademik di atas maka diharapkan pelayanan yang diberikan dapat berkualitas/bermutu sehingga semua kegiatan dan tujuan bisa berjalan dengan baik dan lancar. Adapun pelayanan akademik di Institut Agama Islam Negeri Ambon berpusat menjadi satu dibawah naungan rektorat, namun untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan maka akademik terbagi kedalam fakultas masing-masing yakni Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuludin dan

⁸ Tim Penulis. (1995). *Psikologi Pendidikan*.Fakultas Ilmu Pendidikan: UNY

Dakwah, Program Pascasarjana. Dalam penelitian kali ini peneliti berfokus pada akademik Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Iain Ambon, hasil wawancara kepada beberapa mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan, mahasiswa merasakan pelayanan yang kurang tanggap, pelayanan yang kurang ramah dalam menanggapi keluhan mahasiswa, prosedur dan proses pelayanan yang berbelit-belit dan mahasiswa banyak mengeluh tentang berkas yang telah dimasukan lama akan tetapi mengapa mahasiswa yang baru memasukan berkas yang diumumkan terlebih dahulu, sama halnya seperti yang disampaikan oleh beberapa mahasiswa yang mengeluhkan sarana dan kondisi ruang tunggu yang kurang lengkap seperti kurangnya kursi untuk menunggu.⁹ Mahasiswa akan merasa senang dan bahagia apabila harapan mereka terpenuhi.

Hasil observasi dan wawancara tersebut dapat dikatakan mahasiswa sebagai penerima pelayanan akademik masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sejauh ini akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon telah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kekurangan dalam

⁹ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Pada 17 Mei 2022

pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa.¹⁰ Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon. Sehingga diangkat suatu penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Ambon”** Perlu di teliti.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan akademik terhadap mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, supaya lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di angkat, maka penulis membatasi permasalahan pada Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa pada 17 Mei 2022

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pelayanan akademik terhadap mahasiswa prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik Pada Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang di harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat secara Ilmiah
Skripsi ini diharapkan menjadi acuan, masukan, dan perbandingan bagi teman-teman mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat secara Praktis
 - a. Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, sebagai bahan masukan agar lebih memperhatikan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik kemudian mampu menciptakan kepuasan bagi mereka melalui peningkatan kualitas pelayanannya, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

- b. Pegawai akademik, agar lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan akademik sehingga mahasiswa merasa puas.
- c. Mahasiswa Prodi Pendidikan Biologi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon, sebagai masukan, acuan, dan perbandingan bagi teman-teman yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, skripsi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal, pokok, dan akhir. Ketiga bagian tersebut memiliki isi yang berbeda-beda dan memiliki fungsi masing-masing. Berikut adalah penjelasannya.

1. Bagian Awal

Bagian awal skripsi menjelaskan pengenalan dan pengesahan skripsi.

Bagian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

a. Sampul Judul

Dalam sampul ini, tertera logo institut, judul skripsi, nama, nomor induk mahasiswa, nama jurusan-fakultas-institut dan tahun pembuatan skripsi.

b. Persetujuan Pembimbing

Halaman ini berisi tanggal persetujuan pembimbing untuk diajukan ke ujian beserta tanda tangannya.

c. Pengesahan Kelulusan

Halaman ini berisi pengesahan panitia ujian skripsi. Dimulai dari tingkat ketua panitia, sekretaris, penguji, sampai pembimbing. Di halaman paling bawah, terdapat pengesahan dari dekan fakultas. Halaman ini akan lengkapi ketika skripsi telah selesai dan lanjut untuk mendaftarkan diri di ujian skripsi.

d. Lembar Pernyataan

Halaman ini berisi pernyataan mengenai skripsi yang telah dibuat. Format penulisan biasa dilihat dari buku panduan atau skripsi lain yang sudah selesai.

e. Moto dan Persembahan

Halaman ini berisi kalimat pedoman yang menggambarkan motivasi dan semangat kamu ketika penyusunan skripsi.

f. Kata Pengantar

Halaman ini berisi ucapan syukur dan terima kasih kepada pihak yang telah membantu kamu dalam menyelesaikan skripsi.

g. Abstrak

Halaman ini berisi kesimpulan dari keseluruhan isi skripsi kamu.

h. Daftar Isi

Halaman ini berisi keterangan nomor halaman dari tiap bagian skripsi.

i. Daftar Tabel atau Gambar

Halaman ini berisi keterangan nomor halaman yang mencantumkan table, atau gambar.

2. Bagian Pokok

Bagian pokok terdiri dari lima bab yang menjadi jantung dari skripsi kamu. Kelima bab tersebut memiliki penjelasan masing-masing.

a. Bab I

Merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

b. Bab II

Bab II terdiri dari dua bagian, yaitu tinjauan pustaka dan landasan teoritis.

c. Bab III

Bab III berisi tentang penjelasan metodologi yang digunakan dalam penelitian kamu.

d. Bab IV

Bab IV adalah inti dari bagian skripsi. Bab ini berisi tentang penjabaran hasil analisis dari penelitian skripsi kamu.

e. Bab V

Bab V merupakan penutup dari kelima bab, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir adalah penutup dari skripsi. Bagian ini terdiri dari dua bagian :

a. Daftar Pustaka

Berisi tentang susunan sumber atau rujukan yang kamu pakai dalam skripsi.

b. Lampiran

Berisi tentang data tambahan yang melengkapi skripsi, misalnya biografi penulis novel sumber data penelitian atau hasil keseluruhan kuesioner dalam tabel.