

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.<sup>1</sup>

Menurut Ronald Barnett ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu: a. pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas, b. pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, c. pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, d.

---

<sup>1</sup> M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Tesis, (Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000), hlm. 1

pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.<sup>2</sup> Bila melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi.<sup>3</sup> Maka pemenuhan jaminan kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur dalam konsep desentralisasi, dimana kewenangan pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada masing-masing fakultas yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan maupun program studi.

IAIN Walisongo Semarang sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Tarbiyah secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

2. Prinsip pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.

---

<sup>2</sup> Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006), hlm. 5.

<sup>3</sup> Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003), hlm. 10.

### 3. Prinsip prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan penguatamaan suatu aktivitas apabila terjadi double job dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

### 4. Prinsip efektivitas kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi human relationship, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.

### 5. Prinsip *teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horisontal tentunya akan menciptakan suatu konduktifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.<sup>4</sup>

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

IAIN Walisongo sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut: kurikulum program studi, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam dan luar negeri. Proses penjaminan mutu pada salah satu tujuannya adalah membidik pada pemenuhan kebutuhan stakeholder melalui penyelenggaraan Tri Dharma

---

<sup>4</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 12-13.

Perguruan Tinggi. Dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari stakeholder yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan Tinggi (PT).

Administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.<sup>5</sup>

Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik.

Adapun administrasi dalam kampus tarbiyah mempunyai beberapa sub bagian (subag) yang dikoordinatori kepala Tata Usaha (TU), kepala sub bagian membidangi bagian-bagian dalam sesuai *job discription* masing-masing. Ada empat Kasubag di Fakultas Tarbiyah dibawah kendali kepala tata usaha (TU) yaitu: Kasubag umum(sarana pra-sarana), Kasubag Akademik, Kasubag Keuangan dan Kasubag kemahasiswaan.

---

<sup>5</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, (Jakarta: Rineka Cipta, Mei 2010), hlm. 3-4.

Dalam empat sub bagian (subag) di atas mempunyai fungsi dan tugas masing-masing dan bertanggung jawab terhadap kewajiban yang telah ditetapkan fakultas Tarbiyah. Sedangkan sub bagian (subag) yang berhubungan langsung dengan mahasiswa adalah sub bagian administrasi, sarana pra-sarana dan subag kemahasiswaan.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) akademik dan kemahasiswaan. Adapun Dalam Sub bagian (Subag) ini membidangi kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, dan sub bagian kemahasiswaan membidangi kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, BETA, BITA, LSC di lingkungan Fakultas Tarbiyah.

Dalam aplikasinya sub bagian akademik bertanggung jawab dengan layanan kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Kemudian sub bagian (subag) kemahasiswaan bertanggungjawab pada kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, BETA, BITA, LSC di lingkungan Fakultas Tarbiyah, seperti proses pembuatan surat menyurat (legal formal) dalam membuat badan hukum suatu lembaga ekstra dan intra kampus.

Dengan tercapainya tugas dan fungsi sub bagian (subag) tersebut di atas diharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga bisa mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan unsur-unsur yang ada.

Menurut Philip Kotler terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.<sup>6</sup>

Jaminan kualitas pelayanan akademik, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *empathy*.<sup>7</sup> Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>8</sup>

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus di prioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan

---

<sup>6</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Jogjakarta: Penerbit Andi, 2005), hlm. 14.

<sup>8</sup> NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, hlm. 189-190.

(administrasi) harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas

Sedangkan menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa fakultas tarbiyah terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang semestinya. Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang” bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang ditinjau dari keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang?

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi akademik.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang para secara umum dan pengelola administrasi akademik Fakultas Tarbiyah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan pelanggan (mahasiswa).