

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memegang peran krusial dalam kehidupan setiap individu. Melalui proses pendidikan, seseorang mampu mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta nilai-nilai yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan kehidupan. Di tingkat nasional, pemerintah Indonesia telah menetapkan program Wajib Belajar 12 Tahun yang tertuang dalam Permendikbud No. 19 Tahun 2016 Pasal 2 huruf A. Program ini menegaskan bahwa masa wajib belajar dimulai sejak usia 6 tahun hingga 21 tahun, atau sampai peserta didik menyelesaikan jenjang pendidikan menengah. Kebijakan tersebut menjadi bukti nyata bahwa pemerintah menempatkan pendidikan sebagai prioritas utama dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif di masa depan (Kemendikbud RI, 2016).

Dengan pesatnya perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan global, pendidikan pada jenjang menengah saat ini dinilai belum memadai. Sebagai respons terhadap hal tersebut, masyarakat Indonesia cenderung melanjutkan pendidikan mereka ke jenjang perguruan tinggi, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Perguruan tinggi dipandang sebagai lembaga strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, tidak hanya untuk kebutuhan nasional tetapi juga untuk bersaing secara global. Menurut (Nisa, 2019), kondisi ini mendorong setiap institusi pendidikan tinggi untuk terus melakukan peningkatan mutu dalam berbagai aspek, termasuk pada kualitas dosen maupun tenaga kependidikan yang mendukung keberlangsungan proses akademik.

Persaingan antar perguruan tinggi dalam memberikan layanan terbaik semakin tidak terhindarkan. Bahkan, persaingan ini tidak hanya terjadi antar institusi, tetapi juga berlangsung di antara jurusan-jurusan yang ada di dalam satu perguruan tinggi. Untuk itu, setiap jurusan berupaya memberikan pelayanan pendidikan yang optimal, tidak hanya melalui penguatan kurikulum

dan kualitas dosen, tetapi juga melalui kinerja tenaga kependidikan yang berperan secara administratif dalam mendukung kelancaran proses pendidikan. Meskipun bukan bagian dari tenaga pengajar, tenaga kependidikan memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kegiatan belajar dan operasional kampus secara menyeluruh, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan.

Tenaga kependidikan adalah bagian integral dari institusi pendidikan yang bertugas memberikan layanan administratif dan teknis yang mendukung pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Mereka terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi akademik, keuangan, kemahasiswaan, hingga pengelolaan sarana dan prasarana. Kualitas layanan yang mereka berikan sangat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi, kedisiplinan, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Pelayanan yang optimal dari tenaga kependidikan sangat diharapkan mampu menciptakan suasana akademik yang nyaman serta mendukung aktivitas mahasiswa secara maksimal. Namun demikian, realita di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak mahasiswa yang menyampaikan keluhan terhadap kinerja tenaga kependidikan yang dinilai lambat, kurang memberikan informasi dengan jelas, atau menunjukkan sikap yang kurang bersahabat. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa tidak puas di kalangan mahasiswa dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap reputasi jurusan secara keseluruhan.

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam adalah salah satu program studi yang terdapat di Universitas Sunan Gunung Djati Bandung. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam berusaha memberikan pelayanan berkualitas kepada seluruh mahasiswanya. Salah satu pihak yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa selama menjalani pendidikan di jurusan ini adalah tenaga kependidikan. Keberadaan tenaga kependidikan atau staf administrasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran sebagai salah satu komponen yang diperlukan. Tugas dan fungsi mereka berbeda dari peran

pendidik karena pekerjaan tenaga kependidikan lebih bersifat administratif dan mengikuti aturan-aturan khusus.

Berdasarkan tugas dan fungsinya, tenaga kependidikan berfokus pada pelayanan yang bertujuan membantu kelancaran proses pembelajaran. Pekerjaan ini memerlukan keterampilan, keahlian, serta kompetensi khusus yang berbeda dari kompetensi yang dibutuhkan oleh pendidik. Selain itu, tugas tenaga kependidikan umumnya tidak berhubungan langsung dengan peserta didik, namun tetap berperan signifikan dalam mendukung efektivitas kegiatan belajar mengajar.

Tenaga kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung memainkan peran vital dalam memastikan kelancaran proses administrasi mahasiswa, mulai dari pengurusan KRS, KHS, transkrip, hingga dokumen penting seperti ijazah. Tenaga kependidikan yang bertugas melayani kebutuhan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh mahasiswa, dengan tujuan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tanpa adanya kendala dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2021, 2022, 2023 ditemukan beberapa masalah terkait kualitas pelayanan tenaga. Mahasiswa mengungkapkan bahwa tenaga kependidikan kurang maksimal dalam memberikan layanan, terutama dalam hal keandalan dan kecepatan dalam merespons permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Mereka merasa bahwa tendik tidak segera menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai petugas yang melayani mahasiswa. Tenaga kependidikan juga dianggap kurang tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah mahasiswa, sering kali tidak hadir atau tidak berada di tempat selama jam kerja. Hal ini menghambat mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan perkuliahan mereka.

Beberapa mahasiswa juga mengungkapkan bahwa proses penyelesaian administrasi perkuliahan memakan waktu yang sangat lama. Penyampaian informasi kepada mahasiswa juga sering kali tidak jelas dan akurat. Terdapat kesalahan berulang dalam menyampaikan berbagai informasi, seperti jadwal perkuliahan, seminar, sidang, serta informasi lainnya. Informasi yang diberikan sering kali mendadak, sehingga mahasiswa tidak memiliki cukup waktu untuk mempersiapkan diri. Selain itu, komunikasi yang baik antara mahasiswa dan tenaga kependidikan juga terkadang tidak terjalin dengan lancar. Kesiapan tenaga kependidikan untuk membantu dan memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa yang membutuhkan, serta kemauan mereka untuk mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa, tidak dirasakan oleh banyak mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), aspek fisik (tangibles), jaminan (assurance), dan empati (empathy), baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Melihat fenomena tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fokus penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam di UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai objek studi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan tinggi, khususnya melalui peran strategis tenaga kependidikan dalam menciptakan kepuasan mahasiswa.

Dengan demikian, judul penelitian yang diangkat adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan yang akan diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan tenaga kependidikan di jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan tenaga kependidikan di jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung
2. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkannya, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang manajemen pendidikan Islam. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan teoritis tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa pendidikan, khususnya dalam konteks tenaga kependidikan di perguruan tinggi Islam. Dengan mengaplikasikan dimensi-dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, dan keandalan. Penelitian ini berpotensi menjadi referensi untuk memahami keterkaitan antara kualitas layanan yang diberikan

oleh tenaga kependidikan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan pedoman dalam merancang model pengelolaan layanan pendidikan yang lebih efektif dan berfokus pada kepuasan mahasiswa, guna mendukung peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi Islam. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi pijakan bagi studi-studi lanjutan yang mengeksplorasi lebih dalam berbagai aspek spesifik dari layanan pendidikan serta pengaruhnya terhadap elemen-elemen lain dalam sistem pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa : Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran strategis tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi layanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi Fakultas : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan mutu layanan tenaga kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- c. Bagi Universitas : Manfaat dari penelitian ini bagi universitas diharapkan dapat menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan akademik di seluruh fakultas dan jurusan. Peningkatan kualitas ini diyakini mampu memberikan efek positif terhadap kepuasan mahasiswa, tenaga akademik, serta menarik minat calon mahasiswa di masa mendatang. Selain itu, dengan pelayanan akademik yang semakin optimal, perguruan tinggi berpeluang mencetak lulusan yang berkualitas tinggi dan memiliki daya saing yang unggul di dunia profesional.

- d. Bagi Peneliti : Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai "*The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*" Artinya, kualitas layanan mencakup seluruh aspek dari produk atau jasa yang menentukan seberapa baik ia dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Levis dan Booms, seperti dikutip dalam buku (Fandy, 2014), kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan, serta seberapa sesuai layanan tersebut dengan harapan pelanggan.

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana kesesuaian antara layanan yang diterima pelanggan dengan apa yang mereka harapkan. Untuk menilai kualitas layanan, perlu dilakukan perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah layanan diberikan (Hasbi, 2018).

Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Ketika layanan yang diberikan mampu melampaui harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap sangat memuaskan. Sebaliknya, jika layanan tidak mencapai standar yang diharapkan, maka kualitasnya dinilai rendah atau buruk, terutama bila organisasi tidak mampu menjawab kebutuhan pelanggan, baik melalui produk maupun pelayanannya.

Menurut (Fitzsimmons, 2001), kualitas layanan pendidikan dapat dinilai dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dinilai kurang baik. Apabila realitas pelayanan selaras dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan

dapat diukur berdasarkan seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam layanan yang diterima (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan tenaga kependidikan. Kualitas layanan tenaga kependidikan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien. Tenaga kependidikan, sebagai bagian integral dari sistem pendidikan memegang peranan strategis dalam mendukung kelancaran proses administrasi, pengelolaan sarana prasarana, layanan bimbingan, serta fungsi-fungsi non-pembelajaran lainnya yang menunjang kualitas penyelenggaraan pendidikan secara keseluruhan.

Salah satu tujuan utama dari keberadaan tenaga kependidikan di lingkungan sekolah atau lembaga pendidikan adalah untuk memastikan terciptanya pelayanan yang optimal bagi masyarakat pengguna layanan, baik itu siswa, orang tua, maupun pihak lain yang terkait. Secara khusus, staf tata usaha memiliki tanggung jawab besar dalam menunjang pelayanan administratif yang efisien dan berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam konteks pendidikan, tenaga kependidikan memegang peran penting dalam mendukung kelancaran layanan akademik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan tenaga kependidikan menjadi kunci dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan harus menjadi fokus utama dalam pengelolaan lembaga pendidikan yang berorientasi pada mutu. Untuk memastikan layanan kinerja tenaga kependidikan dapat diukur melalui indikator yang relevan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) di Amerika Serikat antara lain:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik atau *tangibles* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Menurut (Kotler, P., & Keller, 2016), dimensi ini merujuk pada seluruh aspek yang berwujud secara fisik, seperti fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Bukti fisik menjadi elemen awal yang dilihat oleh pelanggan dan memberikan kesan pertama terhadap profesionalisme serta kredibilitas penyedia layanan.

Dalam konteks pelayanan jasa, bukti fisik mencakup segala sesuatu yang dapat diamati secara langsung oleh panca indra, mulai dari sarana prasarana, kelengkapan peralatan, teknologi pendukung, hingga penampilan staf atau petugas layanan. Penilaian terhadap aspek ini tidak hanya bersifat visual, tetapi juga mencerminkan kesiapan dan keseriusan institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability* merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas suatu layanan. Dimensi ini merujuk pada kemampuan suatu lembaga atau perusahaan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Pelayanan yang andal menunjukkan bahwa penyedia jasa dapat dipercaya dalam memenuhi ekspektasi konsumen secara akurat dan berulang.

Dalam dunia pendidikan, keandalan pelayanan tenaga kependidikan dapat tercermin dari ketepatan dalam pengurusan administrasi akademik, konsistensi dalam pemberian informasi, serta kesesuaian prosedur dengan jadwal yang telah ditetapkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang mencerminkan seberapa cepat dan sigap penyedia layanan dalam merespon kebutuhan serta keluhan dari pelanggan. Ketanggapan tidak hanya berkaitan

dengan kecepatan waktu, tetapi juga mencakup kesediaan dan kesiapan untuk membantu pengguna layanan secara proaktif.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau *assurance* merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan, kredibilitas, serta sikap profesional tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan.

Dalam lingkungan akademik, jaminan dapat diwujudkan melalui sikap ramah dan profesional petugas administrasi, kejelasan informasi prosedural, serta kepastian waktu dalam penyelesaian dokumen akademik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan, maka semakin besar pula rasa aman dan puas yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai penerima layanan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati atau *empathy* dalam konteks pelayanan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara tulus, bersifat personal, dan mampu memahami kebutuhan serta keinginan dari setiap individu yang dilayani. Dimensi ini sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas layanan dan pengguna jasa, terutama dalam lingkungan pendidikan.

Menurut (Kotler, 2003), kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapannya. Menurut (Sukanti, 2009), kepuasan merupakan ekspresi perasaan seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan realitas atau pengalaman yang sebenarnya dirasakan. Sementara itu, (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2005), mendefinisikan kepuasan sebagai suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan atau tercapainya sesuatu hingga dianggap memadai.

Kepuasan merupakan reaksi konsumen terhadap sejauh mana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi oleh suatu produk atau layanan. Kepuasan ini

mencerminkan evaluasi konsumen terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk atau jasa yang memberikan rasa senang setelah digunakan. Tingkat kepuasan konsumen dapat dibentuk melalui penyediaan kualitas yang baik, pelayanan yang optimal, serta nilai yang dirasakan sesuai dengan harapan mereka (Ibrahim & Rusdiana, 2021).

Dalam konteks penelitian ini, kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai respon mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan akademik yang mereka harapkan. Kepuasan mahasiswa muncul ketika harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan institusi. Kepuasan ini dapat diartikan sebagai perasaan senang atau puas yang timbul dari pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan dan sistem yang tersedia di lingkungan perguruan tinggi. Dalam konteks ini, mahasiswa dipandang sebagai aset utama yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang krusial untuk menjawab harapan dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila institusi mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh para mahasiswa (Syakuro, 2010).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, Peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah respon positif yang muncul ketika layanan akademik yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana kebutuhan mahasiswa terpenuhi oleh institusi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tenaga kependidikan menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan dan mendukung keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi.

Untuk dapat menilai kualitas suatu produk maupun jasa, penting bagi penyedia layanan untuk secara berkelanjutan mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan, khususnya di bidang pendidikan, indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) menurut (Fandy, 2018) mencerminkan aspek-aspek penting yang harus diperhatikan oleh institusi agar dapat mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi

harapan dan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan diantaranya :

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Salah satu cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan adalah dengan menanyakan langsung seberapa puas mereka terhadap pelayanan administratif yang mereka terima. Pengukuran ini biasanya mencakup dua aspek: pertama, menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di kampus mereka; kedua, membandingkannya dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan serupa di institusi lain

2. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)

Dalam pendekatan ini, kepuasan mahasiswa tidak diukur secara langsung, melainkan disimpulkan dari sejauh mana layanan tenaga kependidikan sesuai atau tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Bila pelayanan dianggap sejalan atau melampaui harapan, mahasiswa cenderung merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian akan memicu ketidakpuasan.

3. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)

Salah satu indikator kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari apakah mereka bersedia kembali menggunakan layanan tenaga kependidikan, seperti berkonsultasi, mengurus surat akademik, atau menyelesaikan administrasi lainnya di kemudian hari.

4. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Jika mahasiswa merasa puas terhadap layanan tenaga kependidikan, mereka cenderung merekomendasikan kampus atau program studi mereka kepada calon mahasiswa baru. Hal ini menjadi indikator penting yang menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan terhadap kualitas layanan administrasi yang diterima.

5. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Untuk mengetahui ketidakpuasan, beberapa indikator yang sering dianalisis meliputi: (a) keluhan mahasiswa terhadap prosedur administrasi; (b) pengulangan layanan karena kesalahan staf; (c) keterlambatan penyelesaian dokumen; (d) kurangnya informasi yang jelas; (e) persebaran opini negatif antarmahasiswa; dan (f) berkurangnya minat mahasiswa untuk memanfaatkan layanan administratif kampus.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka berpikir dapat digambarkan dengan skema sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir



F. Hipotesis

Para ahli memiliki beragam pandangan dalam mendefinisikan hipotesis. Menurut (Rogers 1966), hipotesis adalah dugaan sementara yang dapat berubah dan digunakan untuk mengembangkan teori atau merancang

eksperimen yang akan diuji. (Creswell, 2021) mendefinisikan hipotesis sebagai pernyataan formal yang menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sesuai harapan penelitian. (Abdullah, 2015) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang dirumuskan untuk diuji kebenarannya dalam penelitian.

Berdasarkan berbagai pandangan ini, hipotesis dapat disimpulkan sebagai kesimpulan awal atau asumsi sementara yang akan diuji dalam penelitian, yang bisa terbukti benar atau mungkin tidak. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_1 : Kualitas pelayanan tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- H_0 : Kualitas pelayanan tenaga kependidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jurusan manajemen pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran literatur yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, meskipun memiliki sudut pandang yang berbeda. Beberapa di antaranya menunjukkan kesamaan dan perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
1.	(Syakur, 2018) Hubungan	Mengevaluasi kualitas	Kedua penelitian	Penelitian ini menunjukkan

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya	pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas mahasiswa, dengan penekanan pada model pembelajaran.	menganalisis kepuasan mahasiswa sebagai salah satu variabel yang dipengaruhi.	bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dengan nilai thitung masing-masing 2,454 ($p = 0,016$) dan 4,901 ($p = 0,000$).
2.	(Rika Ika Rahmawati, 2023) Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen	Menambahkan variabel kinerja dosen. Dan menilai kontribusi dosen dan tendik terhadap kepuasan mahasiswa	Keduanya mengkaji kualitas layanan tenaga kependidikan (tendik) sebagai salah satu faktor penentu kepuasan mahasiswa.	Penelitian ini menemukan bahwa Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Pendidikan Islam di IAIN Ponorogo			sebesar 68,3%, 58,1%, dan 69% secara berturut-turut, dengan total pengaruh gabungan mencapai 78,8%.
3.	(Karina, Ibrahim, & Dian, 2022), Hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi	Penelitian ini mengkaji hubungan antara SIMPEG dan kualitas layanan administrasi kepegawaian di Kemenag Bandung Barat dengan responden PNS.	Keduanya bertujuan mengukur pengaruh variabel terhadap peningkatan mutu layanan.	Penelitian ini menunjukkan SIMPEG berkontribusi sebesar 45,4% terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dengan hubungan yang kuat dan signifikan antara keduanya.
4.	(Muhammad Farid Wiranto, Siti Haerani, 2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Dan Kualitas Tenaga Pendidik	Menggunakan 2 variabel (x) yaitu kualitas tendik, dan kualitas dosen. Lingkupnya lebih luas mencakup	Sama-sama meneliti kepuasan mahasiswa (meskipun istilah pada penelitian Farid & Siti	Studi ini mengungkapkan bahwa mutu pendidik dan tenaga kependidikan memiliki pengaruh yang

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Terhadap Keuasan Pelayanan Perguruan Tinggi	semua unsur layanan di perguruan tinggi	lebih luas: <i>kepuasan pelayanan perguruan tinggi</i>).	signifikan serta keterkaitan yang kuat terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.
5.	(Ester Ekklesia Tumanger & Assyifa, 2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keuasan Mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru	Kualitas pelayanan secara umum, tidak dibatasi pada peran tendik	Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.	Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan kontribusi sebesar 78,3% dan hubungan yang sangat kuat.
6.	(Nirwansyah, 2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Keuasan	Fokus pada Pelayanan akademik secara umum (termasuk dosen, sistem	Sama-sama membahas tentang kepuasan mahasiswa sebagai variabel	Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan akademik dan kepuasan

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”	pembelajaran, dan lain-lain).	dependen yang menjadi fokus utama dalam mengevaluasi kualitas layanan di perguruan tinggi.	mahasiswa, yang tercermin dari hasil uji statistik ($1,884 < 8,561 > 2,365$).
7.	(Riani, 2018) Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Angkatan 2017	Menggunakan dua variabel (x) yaitu layanan pembelajaran dan layanan perpustakaan.	Sama-sama membahas kualitas layanan di lingkungan kampus sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa.	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan pembelajaran dan perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa masing-masing sebesar 13,3% dan 8,7%, dengan total pengaruh bersama sebesar 17,4%.
8.	(Dewi & Erta, 2023)	Menambahkan variabel	Membahas keterkaitan	Penelitian ini mengungkapkan

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa.	kualitas pembelajaran.	kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.	bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0,000, yang memberikan wawasan lebih dalam mengenai kaitan antara kualitas pelayanan dan pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa.
9.	(Djafar, 2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di	Penelitian ini secara jelas menekankan bahwa fokusnya terbatas hanya pada aspek layanan	Keduanya menyoroti kontribusi layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan atau staf	Penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang kuat antara kualitas

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado	administrasi akademik semata.	administrasi, bukan dosen.	pelayanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa, dengan kontribusi sebesar 56,7% terhadap tingkat kepuasan tersebut.
10.	(Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, 2015) Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Menilai kualitas layanan akademik dan administrasi secara umum.	Menganalisis kualitas layanan dalam bidang pendidikan yang berdampak pada kepuasan mahasiswa.	Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik memiliki dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa, sementara kualitas layanan administrasi memberikan dampak negatif.