

## **BAB I Pendahuluan**

### **Latar Belakang Penelitian**

Pada era modern saat ini, pendidikan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan kini semakin meningkat, salah satunya kebutuhan akan pendidikan pada jenjang perguruan tinggi. Peningkatan kebutuhan jenjang pendidikan pada perguruan tinggi bukan hanya untuk meningkatkan intelektualitas individu semata, namun lebih kepada upaya meningkatkan potensi dan kompetensi untuk menunjang karir di kedepannya.

Perguruan tinggi adalah tahap akhir opsional pada pendidikan formal. Biasanya disampaikan dalam bentuk universitas, akademi, colleges, seminari, sekolah musik, dan institut teknologi. Menurut Peraturan Pemerintah No.30 th 1990 perguruan tinggi yaitu organisasi satuan pendidikan, yang menyelenggarakan pendidikan di jenjang pendidikan tinggi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tujuan utama Pendidikan Tinggi Menurut PP No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi (PT), Pasal 2, ayat 1 yang berbunyi “Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan / atau kesenian”. Kemudian pada ayat 2 berbunyi “Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional”.

Ketika individu ingin memasuki jenjang pendidikan tinggi, mereka dihadapkan pada banyak pilihan universitas. Maka dari itu selain berfokus pada peningkatan segi intelektualitas, universitas juga harus bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang pengembangan potensi para mahasiswa. Salah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perguruan tinggi adalah dengan cara menyediakan pelayanan bimbingan akademik. Pelayanan bimbingan akademik merupakan kegiatan konsultasi antara pembimbing akademik dan mahasiswa untuk merencanakan studi serta membantu menyelesaikan masalah yang dialami mahasiswa (Zakiyatunufus, 2019). Pembimbing akademik merupakan dosen yang ditunjuk dan diberi tugas untuk membimbing sekelompok mahasiswa dengan tujuan untuk membantu mengembangkan potensi individual mereka (Djamal & Chodijah, 2018).

Seperti yang dikatakan oleh Pakpahan, (2004), kualitas layanan akademik sendiri merupakan perbandingan antara layanan akademik yang dirasakan oleh pelanggan yaitu mahasiswa atau pemangku kepentingan dengan kualitas pembelajaran layanan yang diharapkan oleh mahasiswa atau pemangku kepentingan. Untuk mencapai kualitas pelayanan bimbingan akademik yang baik mahasiswa dan dosen harus saling mengetahui tujuan dari bimbingan akademik itu sendiri (Djamal & Chodijah, 2018). Hal ini akan membuat proses bimbingan akademik dapat berjalan dengan optimal serta dapat memenuhi harapan mahasiswa untuk mengembangkan potensi dan karirnya.

Menurut Anastasia & Ciptono (2001) layanan akademik adalah layanan pendidikan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, yang meliputi kurikulum, silabus, rencana mutu perkuliahan, unit materi presentasi, presentasi materi, penilaian, praktik, dan pendampingan (Marthalina, 2018). Di UIN Sunan Gunung Bandung, bimbingan akademik fokus pada aspek bimbingan akademik, bimbingan sosial, bimbingan pribadi, dan bimbingan karir mahasiswa (Djamal & Chodijah, 2018). Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa selama ini sebagian besar dosen akademik hanya berfokus pada pengembangan akademik saja bagi mahasiswa bimbingannya. Masih banyak dosen dan mahasiswa yang tidak mengetahui bahwa selain fokus pada masalah akademik, dosen pembimbing juga memiliki tugas untuk membantu mengembangkan diri mahasiswa, membimbing perkembangan sosial dan membantu pengembangan karir para mahasiswa bimbingannya (Djamal & Chodijah, 2018). Hal tersebut menyebabkan peran serta fungsi Pembimbing Akademik (PA) di berbagai universitas hanya sebatas validasi atau hanya sebatas konsultasi serta tanda tangan untuk pengisian Formulir atau Kartu Rencana Studi (FRS/KRS). Kurangnya pertemuan antara mahasiswa dengan Pembimbing Akademik (PA) menyebabkan efektifitas peran serta fungsinya menjadi tidak optimal serta kualitas layanan yang diberikan menjadi tidak baik (Djamal & Chodijah, 2018). Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan bimbingan akademik Di UIN Sunan Gunung Bandung belum cukup baik.

Layanan yang terdokumentasi dengan baik tidak berwujud, heterogenitas, dan tidak dapat dipisahkan. Sebagian besar layanan tidak dapat dihitung, diukur, diinventarisasi, diuji, dan diverifikasi (Parasuraman & Zeithaml, 1985). Maka dari itu salah satu yang dapat menilai apakah kualitas pelayanan bimbingan akademik yang diberikan sudah cukup baik atau tidak

adalah mahasiswa itu sendiri. Jika mahasiswa menilai kualitas pelayanan bimbingan akademik baik maka tujuan utama dari universitas tersebut juga akan terwujud dengan baik dan sebaliknya. Seperti Lupiyoadi (2013) dalam Marthalina (2018) yang mengatakan kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan mahasiswa terhadap sejauh mana layanan akademik disediakan. Pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa mengatakan bahwa layanan akademik yang berkualitas akan memenuhi kebutuhan mereka. Zeithaml et al. (1990) mengatakan terdapat lima faktor yang menentukan kualitas pelayanan antara lain *tangible* (bukti langsung) yaitu fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan pegawai. Kedua yaitu *reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, memuaskan dan akurat. Ketiga yaitu *responsiveness* (daya tanggap), yang merupakan keinginan staf untuk membantu para pelanggan atau mahasiswa dan memberikan layanan secara tanggap. Keempat yaitu *assurance* (jaminan), merupakan pengetahuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, kompetensi, bebas dari bahaya, kesopanan, resiko atau keragu-raguan. Kelima yaitu *empathy* (empati), mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, perhatian pribadi, komunikasi yang baik, dan pemahaman akan kebutuhan para pelanggan atau mahasiswa (H. Susanto, 2012a).

Keberhasilan Universitas salah satunya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, di mana kualitas dapat ditentukan oleh kepuasan pelanggan yaitu mahasiswa (H. Susanto, 2012a). Kualitas dan kepuasan pelanggan atau mahasiswa sangat erat kaitannya. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong mahasiswa untuk membangun ikatan yang kuat dengan universitas. Komitmen jangka panjang yang demikian memungkinkan universitas untuk memahami harapan dan kebutuhan mahasiswa, dalam hal ini universitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa jika memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman yang tidak menyenangkan (Zahir & Saputra, 2016). Komitmen ini ditunjukkan oleh dosen yang berkualitas, dan kesempatan belajar yang standar merupakan faktor kunci dalam kepuasan mahasiswa (Marthalina, 2018).

Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan yang dalam hal ini mahasiswa adalah tingkat emosional di mana seseorang mengungkapkan hasil perbandingan kinerja produk atau layanan yang telah diterima dengan yang diharapkan (Pratiwi, 2011). Sementara itu menurut Sureshchandar (2002) kepuasan pelanggan dipandang sebagai loyalitas pelanggan yang menghasilkan keuntungan, pangsa pasar dan investasi (Pratiwi, 2011a). Kepuasan pengguna

layanan pendidikan sangat penting untuk kemajuan universitas. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan merupakan tonggak bagi kelangsungan hidup universitas ke depan. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi. Mahasiswa sebagai pengguna jasa merupakan resource yang sangat berharga bagi universitas, karena mahasiswa siap untuk mempromosikan perguruan tinggi mereka kepada orang lain, memberikan umpan balik yang positif, mengurangi dampak serangan oleh pesaing dari lembaga pendidikan sejenis dan meningkatkannya citra positif universitas itu sendiri (Marthalina, 2018).

Peneliti melakukan pengamatan serta wawancara pada beberapa mahasiswa aktif di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengenai kepuasan mahasiswa pada pelayanan bimbingan akademik yang diberikan. Faktanya sebagian besar mahasiswa hanya melakukan bimbingan akademik satu kali setiap semester dan mereka menemui pembimbing akademik hanya untuk menandatangani FRS/KRS. Mahasiswa yang intens melakukan bimbingan biasanya merupakan mahasiswa semester akhir karena adanya keperluan bimbingan skripsi. Namun pertemuan tersebut hanya membahas permasalahan akademik saja tanpa ada bimbingan mengenai pengembangan diri. Mahasiswa juga mengaku sering terkendala banyak hal sehingga kesulitan melakukan bimbingan akademik seperti tidak adanya panduan bimbingan dari dosen, sulitnya bertemu, dan ada beberapa dosen yang menurut mahasiswa kurang nyaman dalam melakukan bimbingan. Hal tersebut juga membuat mahasiswa terkadang lebih dekat dengan dosen lain daripada dosen pembimbingnya sendiri. Dari hal itu maka pihak fakultas harus melakukan evaluasi serta meningkatkan pelayanannya. Untuk mencapai kepuasan yang tinggi, penting untuk memahami apa yang diinginkan dengan melibatkan setiap anggota staff lembaga untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam perihal pelayanan bimbingan akademik. Jika mahasiswa puas dengan kualitas layanan bimbingan akademiknya, hal tersebut juga akan membuat mahasiswa merasa nyaman berada di universitas (Marthalina, 2018).

Seperti hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh P. Susanto (2012) terhadap 220 responden mengatakan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UNP. Selain itu dalam penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 67,8% (Prihatin & Dewi, 2019). Penelitian Mulyawan & Rinawati (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh sebesar 49,1% terhadap kepuasan mahasiswa. Selanjutnya

penelitian terhadap 278 mahasiswa UNNES juga menunjukkan hasil yang serupa bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Chasanah, 2020). Berdasarkan berbagai uraian serta hasil penelitian di atas, maka dari itu peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan bimbingan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bimbingan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### **Kegunaan Penelitian**

#### **Kegunaan teoritis**

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Penelitian ini juga dapat memberi informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

#### **Kegunaan praktisi**

Penelitian ini berguna sebagai referensi bagi instansi dan temuan di dalam penelitian ini dapat menjadi solusi bagi praktisi Psikologi Industri.

