

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembelajaran tingkatan lanjut (perguruan tinggi) dianggap jadi tempat penghasil sumber energi manusia yang berkualitas baik di tingkatan nasional ataupun internasional. Perkembangan pembelajaran tingkatan lanjut yang terus menerus bertambah, menimbulkan tiap perguruan tinggi terus menjadi tingkatkan kinerjanya, baik dari segi mutu pembelajaran, pelayanan, harga, serta promosi perguruan tinggi.

Pendidikan tinggi merupakan sektor yang strategis untuk peningkatan mutu sumber daya manusia yang mana nantinya akan menghadapi globalisasi pendidikan tinggi. Melalui pendidikan ini diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik dikalangan nasional dan juga dikalangan internasional (Kurbani, 2017). Peningkatan sumber daya manusia merupakan prasyarat yang mutlak untuk mencapai tujuan pembangunan. Sebuah perguruan tinggi berkaitan erat dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan, baik fasilitas fisik maupun fasilitas jasa. Fasilitas-fasilitas yang berkualitas akan dapat memunculkan kepuasan terhadap objek yaitu mahasiswa.

Dalam bidang pendidikan, perguruan tinggi harus terus mengamati kebutuhan mahasiswanya sehingga dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi dalam menciptakan sebuah kajian, strategi, manajemen, maupun kebijakan. Yang mana selanjutnya dapat diterapkan peningkatan-peningkatan pelayanan jasa pendidikan yang akan dilakukan di masa mendatang. Seperti yang dikatakan Fatemah (Alhazmi, 2020) bahwasanya *higher education institutions are progressively viewing higher education as a business-like service industry, beginning to concentrate more on fulfilling or even surpassing their students' need. Oldfield and Baron argue that higher education can be seen as a "pure" service and for Hennig-Thurau et al, educational services "come within the field of services marketing"*. Pelayanan yang baik menjadi

sebuah keharusan agar mahasiswa merasakan kepuasan atas apa yang mereka dapatkan. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan serta kebutuhan mahasiswa dan juga berusaha memberikan nilai lebih kepada mahasiswa. Perguruan tinggi dituntut untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa.

Persaingan diperguruan tinggi bukan hanya antar perguruan tinggi saja, namun antar program jurusan pula. Perguruan tinggi yang sanggup bertahan yaitu yang sanggup menghasilkan energi tariknya lewat program studi. Daya tarik suatu perguruan tinggi bisa dilihat dari jumlah registrasi mahasiswa baru, sebaliknya perbandingan jumlah mahasiswa bisa dilihat dari jumlah peminat yang mendaftar di program studi tersebut. Perihal ini menggambarkan permasalahan untuk Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu kualitas program studinya, hingga suka ataupun tidak suka akademi tinggi wajib berupaya supaya mutu kualitas yang digunakan tidak berbeda jauh dengan mutu kualitas internasional. Biasanya kasus tersebut ialah tantangan serta ancaman untuk perguruan tinggi.

Jumlah mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon dari tahun ke tahun meningkat. Hal ini berarti minat masyarakat terhadap pendidikan Perbankan Syariah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon lambat laun makin naik. Diketahui bahwa jumlah mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon naik dari tahun ke tahun. Mulai dari tahun 2017 mahasiswa yang diterima sebanyak 180 mahasiswa, kemudian di tahun berikutnya naik 9 mahasiswa menjadi 189 mahasiswa diterima. Di tahun 2019 terdapat kenaikan yang signifikan yaitu sebanyak 225 mahasiswa. Namun di tahun 2020 terdapat adanya penurunan jumlah mahasiswa diterima yaitu sebesar 189 mahasiswa. Tak heran jika di tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan ada banyak faktor. Namun jumlah tersebut juga lebih banyak dibandingkan jumlah mahasiswa diterima di tahun 2017.

Semakin banyak mahasiswa diterima semakin banyak pula tanggung jawab yang diamanatkan pihak jurusan Perbankan Syariah mengenai kepuasan mahasiswanya. Keberhasilan suatu jurusan dapat diukur dari kepuasan

mahasiswanya. Sebagaimana dikemukakan Jurkowitsch dalam (Suhaylide, 2014) yakni “*Student satisfaction is defined as the student’s fulfilment response*” yang artinya kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai respon pemenuhan kebutuhan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggipun tidak akan ada. Oleh karena itulah kepuasan mahasiswa menjadi point penting dalam perguruan tinggi.

Hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik yaitu keberadaan fasilitas. Keberadaan fasilitas yang memadai menjadi kebutuhan pelanggan. Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, salah satunya yaitu fasilitas. Yang mana fasilitas merupakan tolak ukur dari beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus, dikarenakan dengan fasilitas yang cukup memadai akan memudahkan mahasiswa dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada. Disadari atau tidak, mahasiswa saat ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di kampus, baik dari dalam maupun luar gedung. Peningkatan sarana prasarana kampus perlu dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala saat pembelajaran akan menjadi pemberian pelayanan yang nyaman dan berkualitas.

Menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 50 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, menyebutkann bahwa standar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas; lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi, tempat berolahraga, ruang untuk berkesenian, ruang unit kegiatan mahasiswa, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha dan fasilitas umum yang meliputi: jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara dan data. (SPMI, 2014) Menurut peraturan tersebut Jurusan Perbankan Syariah telah layak disebut sebagai

kampus yang ideal dikarenakan hampir setiap sarana pembelajaran telah terdapat pada jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon atau bisa disebut juga jurusan Perbankan Syariah telah memenuhi standar sarana pembelajaran Permenristekdikti.

Selain fasilitas tersebut diatas, yang penting lainnya adalah kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan-kegiatan yang akan maupun yang sudah dilaksanakan. Pelayanan sebuah lembaga bisa dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan lembaga tersebut telah memuaskan konsumen begitu pula pada pelayanan sebuah jurusan dalam suatu perguruan tinggi. Setelah mahasiswa merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, mahasiswa akan merekomendasikan kampus kepada kerabat sehingga menguntungkan masing-masing pihak, baik mahasiswa itu sendiri, pihak kampus dan juga calon konsumen tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa layanan administrasi di jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon sudah disiplin. Hal ini dilihat dari kualitas hasil kerja para pegawai yang berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Hasil dari wawancara dengan beberapa mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, peneliti mendapatkan informasi bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, mahasiswa merasakan pelayanan yang ramah dari para pegawai, cepat tanggap dan juga sangat baik dalam memberikan informasi. Apalagi adanya pandemic COVID-19 ini mahasiswa merasa segala jenis kebutuhan mengenai surat-menyurat dapat dipermudah melalui online dan pegawai gesit dalam menanggapi keluhan maupun kebutuhan mahasiswa. Sebelum adanya pandemic, mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon mengeluhkan kurangnya kedisiplinan dari para pegawai. Mereka menyatakan bahwa pegawai tidak ada ditempat ruang pelayanan pada selain waktu istirahat.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan. Di jurusan

Perbankan Syariah fasilitas dan kualitas pelayanan sudah dikategorikan baik. Namun pada kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan kepuasan pada mahasiswa. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa yang sering mengeluh setelah merasakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Salah satu contohnya adalah dalam hal penggunaan Wi-fi, mahasiswa mengeluh dan menilai jika pelayanan yang diberikan kurang cepat padahal mungkin saja pihak kampus sudah berupaya untuk mengaktifkan NIM dan password yang mana digunakan untuk login Wi-Fi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah fasilitas yang ada pada jurusan Perbankan Syariah telah memenuhi harapan mahasiswa dan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh jurusan Perbankan Syariah juga telah memenuhi harapan para mahasiswa. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Pengaruh fasilitas kampus jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Pengaruh kualitas pelayanan jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan penafsiran yang meluas dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi permasalahannya ke dalam hal-hal sebagai berikut:

1. Mahasiswa perbankan syariah yang diteliti hanya mahasiswa angkatan 2017-2019

2. Fasilitas kampus yang diteliti seputar fasilitas yang ada di jurusan perbankan syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Kualitas pelayanan jurusan yang diteliti hanya bagian pelayanan jurusan perbankan syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Kepuasan mahasiswa hanya kepuasan karena telah mendapat fasilitas yang mereka rasakan di jurusan perbankan syariah, serta mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak jurusan perbankan syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dengan mempertimbangkan pembatasan masalah diatas, rumusan masalah yang menjadi focus dalam penelitian masalah ini adalah:

1. Apakah fasilitas kampus jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
2. Apakah kualitas pelayanan jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?
3. Apakah fasilitas kampus dan kualitas pelayanan jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui fasilitas kampus jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Untuk mengetahui fasilitas kampus dan kualitas pelayanan jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon bersama-sama berpengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menjelaskan bahwa penelitian tersebut bermanfaat untuk pengembangan ilmu dan menambah wawasan ilmu yang berhubungan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Diharapkan dapat menjadi sumber referensi penelitian selanjutnya yang menjelaskan penelitian serupa dan juga sebagai bukti empiris tentang pengaruh fasilitas kampus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kampus

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat mengungkapkan pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus kepada mahasiswa dan sebagai masukan kepada kampus mengenai kinerja fasilitas dan pelayanan kampus.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan manfaat yang berarti bagi mahasiswa lain atau kalangan umum yang melakukan studi penelitian mengenai fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Dan juga diharapkan dengan adanya investigasi ini akan membuahakan karya pemikiran yang menciptakan evaluasi dan koreksi yang bermanfaat untuk semua kalangan.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sumbangsih pemikiran penulis bagi perkembangan ilmu perbankan syariah dalam kaitannya fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di kampus terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.