

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin, yaitu "*satis*" yang artinya cukup atau memadai, dan "*facio*" yang artinya membuat atau melakukan. Secara umum, kepuasan bisa diartikan sebagai usaha memenuhi sesuatu hingga mencapai kondisi yang diinginkan. Kepuasan adalah perasaan emosional yang timbul ketika seseorang membandingkan harapan mereka dengan hasil atau kinerja yang diterima dari suatu produk atau layanan. Jika hasil yang didapat sesuai atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan, maka akan timbul rasa puas, sedangkan rasa tidak puas muncul ketika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan (Sartika *et al.*, 2022).

Kepuasan mahasiswa penting untuk diukur karena menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan kualitas pelayanan pendidikan di perguruan tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan, termasuk mahasiswa, merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan yang dirasakan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan berperan dalam membentuk loyalitas serta citra positif suatu lembaga. Dalam konteks pendidikan, kepuasan mahasiswa juga berpengaruh terhadap retensi, motivasi belajar, dan keberhasilan akademik (Elliott & Healy, 2001). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa menjadi langkah strategis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan dan daya saing.

Mahasiswa menempati posisi strategis dalam perguruan tinggi, berperan ganda sebagai subjek dan objek pendidikan. Mujamil Qomar (Kulsum, 2020) memaknai manajemen pendidikan Islam sebagai pengelolaan lembaga pendidikan berbasis nilai-nilai Islam guna mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Pada Program Studi MPI secara khusus, mahasiswa tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga dididik untuk kelak mampu mengelola sistem pendidikan secara profesional dan islami termasuk memahami praktik pelayanan administrasi yang berjalan di lingkungan kampus mereka sendiri.

Rahmayulis menyebutkan istilah manajemen sepadan dengan konsep al-tadbir dalam bahasa Arab, yang bermakna mengatur. Akar kata ini banyak disebut dalam Al-Qur'an, sebagaimana firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Terjemahan:

"Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu." (QS. As-Sajdah: 5)

Ayat tersebut menggambarkan kekuasaan Allah sebagai pengatur seluruh alam semesta. Manusia, sebagai khalifah di bumi, diberi amanah untuk turut mengelola kehidupan dengan baik, sebagaimana keteraturan yang Allah tunjukkan dalam mengatur alam. Pemahaman ini menjadi dasar *filosofis* bahwa manajemen termasuk manajemen pendidikan Islam pada dasarnya merupakan upaya memanfaatkan segala sumber daya (manusia maupun

fasilitas) secara efektif, efisien, dan produktif demi tercapainya kemaslahatan, baik di dunia maupun akhirat.

Dari sudut pandang ini, kepuasan mahasiswa erat kaitannya dengan mutu layanan yang disediakan institusi, terutama layanan administrasi akademik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan harian mahasiswa, seperti pengurusan KRS dan persuratan. Karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi penentu penting bagi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap institusinya.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima oleh pengguna. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi akademik, kualitas layanan mencerminkan bagaimana proses pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, serta mampu memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademiknya (Hasrawia *et al.*, 2023).

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi merupakan prioritas utama bagi perguruan tinggi, karena bisa digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi kesuksesan penyelenggaraan pelayanan tersebut. Kepuasan dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan para mahasiswa. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, hal tersebut bisa menyebabkan ketidakpuasan dan memengaruhi penilaian mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan (Mulyono, 2022). Oleh karena itu, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

administrasi akademik perlu dilihat lebih dalam lagi sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan di institusi pendidikan tinggi.

Sebagaimana dalam ajaran islam, Al-Qur'an juga menjelaskan memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah/5:2

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemah:

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan)-kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.

Mengutip dari tafsir Al-Misbah karya Quraish Shihab menjelaskan, Imam Qurthubi dalam kitab Al-Jami' li Ahkami Al-Qur'an, mengatakan “al-birr” dalam ayat ini mencakup segala perbuatan baik, entah itu yang bersifat wajib seperti shalat dan zakat, maupun yang sunnah seperti bersedekah dan membantu orang lain. Sedangkan “at-taqwa” berarti menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Dengan kata lain, umat Islam harus saling mendorong dalam menjalankan perintah agama dan menghindari hal-hal yang dilarang.

Ibnu ‘Athiyyah, yang dikutip Imam Qurthubi, menjelaskan bahwa kerja sama dalam kebaikan mencakup semua bentuk kebaikan, baik yang diwajibkan maupun yang dianjurkan. Begitu pula, Al-Mawardi menambahkan bahwa Allah mengaitkan kerja sama ini dengan ketakwaan karena dalam ketakwaan terdapat keridhaan Allah, sedangkan dalam kebaikan terdapat

keridhaan manusia. Jika seseorang berhasil menggabungkan keduanya, maka ia akan mencapai kebahagiaan dan keberkahan hidup.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewajibkan bagi orang mukmin untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka. Dilarang tolong menolong dalam melakukan dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat.

Berdasarkan hasil observasi awal pada hari Senin, 02 Februari 2026 hingga Kamis, 05 Februari 2026 yang peneliti lakukan pada pelayanan administrasi akademik, terlihat bahwa ketika mahasiswa mengurus surat aktif kuliah mahasiswa terlebih dahulu menyerahkan berkas kepada petugas administrasi. Setelah berkas diterima, petugas biasanya meminta mahasiswa untuk meletakkan berkas tersebut di meja pelayanan agar dapat diproses lebih lanjut, berdasarkan pengamatan peneliti, proses penyelesaian surat tersebut memerlukan waktu beberapa hari surat dapat diambil oleh mahasiswa.

Observasi berikutnya pada hari Senin, 9 Februari 2026 hingga Rabu, 11 Februari 2026, terlihat bahwa proses pelayanan administrasi akademik berjalan sebagaimana mestinya, namun dalam beberapa situasi tertentu terdapat dinamika dalam urutan pelayanan. Misalnya, terdapat kondisi di mana dokumen yang lebih dahulu diserahkan oleh mahasiswa tidak selalu langsung diproses terlebih dahulu, sementara dokumen yang baru masuk terkadang diprioritaskan untuk diselesaikan. Hal ini mencerminkan adanya penyesuaian dalam alur kerja petugas yang kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi dan kebutuhan pelayanan saat itu, sehingga menunjukkan bahwa

proses pelayanan masih memiliki ruang untuk pengaturan yang lebih optimal agar urutan pelayanan dapat berlangsung lebih konsisten dan teratur.

Pada observasi selanjutnya yang dilakukan pada hari Kamis, 12 Februari 2026 hingga Jum'at, 13 Februari 2026, peneliti melihat bahwa proses pelayanan administrasi akademik tetap berjalan sebagaimana mestinya, namun dalam beberapa kesempatan terlihat ekspresi petugas yang cenderung kurang menunjukkan keramahan secara optimal saat berinteraksi dengan mahasiswa. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh situasi kerja atau tingkat kesibukan pada saat pelayanan berlangsung, sehingga interaksi yang terbangun belum sepenuhnya mencerminkan suasana pelayanan yang hangat. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan kualitas interaksi pelayanan agar dapat menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi mahasiswa.

Informasi tersebut diperkuat dengan wawancara yang peneliti lakukan pada Senin, 16 Februari 2026 dengan lima orang Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang, yaitu Aziza Riski Anada (2214030056), Devi Kurnia Sari (2214030052), Jenia En Jelita (2214030078), Mirna Maizani (2214030050), dan Muti'ah Zainy Batubara (2214030082).

“Sebagian mahasiswa menilai bahwa pelayanan telah berjalan dengan lancar, terutama ketika proses yang mereka alami berlangsung tanpa hambatan. Namun, di sisi lain, terdapat pula mahasiswa yang mengungkapkan adanya kendala karena proses pelayanan yang diterima tidak selalu sesuai dengan harapan mereka, sehingga pengalaman yang dirasakan menjadi berbeda-beda”.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik masih perlu diperhatikan agar bisa memberikan pelayanan yang

lebih baik, lebih cepat, dan lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik perlu dilakukan agar bisa mengetahui seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dan juga sebagai bahan untuk mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 22 Tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Proses pelayanan administrasi akademik menunjukkan adanya variasi dalam waktu penyelesaian.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi akademik dalam beberapa kondisi belum sepenuhnya konsisten dengan urutan prosedur yang berlaku.
3. Terdapat perbedaan antara waktu pelayanan yang diinformasikan dengan realisasi penyelesaian pelayanan.

C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus pada kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
2. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi akademik khususnya dalam pelayanan surat-menyurat

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pada tingkat berapakah kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terhadap pelayanan administrasi akademik khususnya dalam pelayanan surat-menyurat di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam terhadap pelayanan administrasi akademik, khususnya dalam pelayanan surat-menyurat di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik agar lebih efektif dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

- b. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menyampaikan penilaian terhadap pelayanan administrasi akademik yang diterima.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian di bidang pelayanan pendidikan.

F. Defenisi Operasional

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, khususnya pada pelayanan surat-menyurat di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Kepuasan mahasiswa diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima dari pihak administrasi akademik dalam memenuhi kebutuhan akademik mereka. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik yang berkaitan dengan pengurusan surat-menyurat, seperti surat aktif kuliah, surat izin penelitian, surat keterangan mahasiswa, serta dokumen akademik lainnya.

UIN IMAM BONJOL
PADANG