

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pembelajaran ialah sesuatu proses alamiah yang senantiasa dirasakan tiap manusia. Tiap manusia membutuhkan serta memerlukan pembelajaran. Penafsiran dari pembelajaran sendiri bersumber pada UU Nomor 20 tahun 2003 tentang system pembelajaran nasional ialah selaku usaha siuman serta terencana buat mewujudkan atmosfer belajar serta proses pendidikan supaya partisipan didik secara aktif meningkatkan kemampuan dirinya buat mempunyai kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, karakter, kecerdasan, akhlak mulia, dan keahlian yang dibutuhkan dirinya, warga, bangsa serta Negeri. Penyelenggaraan pembelajaran bertujuan buat meningkatkan kemampuan partisipan didik, sehingga dengan demikian pembelajaran pada dasarnya berperan buat meningkatkan keahlian serta membentuk sifat dan peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perguruan tinggi ialah lembaga pembelajaran besar yang memiliki peranan berarti dalam pembangunan sesuatu bangsa. Perguruan tinggi sudah melahirkan kalangan terdidik serta intelektual yang menata kehidupan bangsa mengarah kearah yang lebih baik. Perguruan tinggi dalam mengemban tri dharma nya membutuhkan penyusunan secara merata terhadap kelembagaan serta manajemen pengelolaan. Manajemen serta pengelolaan yang baik bisa menjamin serta lancarnya keberlangsungan aktivitas yang terdapat diperguruan besar. Perguruan tinggi yang sempurna ialah akademi besar yang sanggup menerapkan manajemen serta pengelolaan yang baik di dalamnya. (Mahmud, Marzuki. 2012).

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah adalah salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Sumatera Selatan yaitu di kota Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah ataupun tadinya Institut Agama Islam Negeri( IAIN) Raden Fatah Palembang ditetapkan pada bertepatan pada 13 Nopember 1964 di Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Provinsi Sumatra Selatan. Bersumber pada pesan Keputusan Menteri Agama No 7 Tahun 1964 bertepatan pada 22 Oktober 1964. Asal mula berdirinya IAIN Raden Fatah erat kaitannya dengan keberadaan lembaga pembelajaran besar agama Islam yang terdapat di Sumatra Selatan dengan IAIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta serta IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta. Cikal bakal IAIN awal mulanya digagas oleh 3 orang ulama, ialah K. H. A. Rasyid sidik, K. H. Husin Abdul Mu' in serta K. H. Siddik Adim pada dikala berlangsung muktamar Ulama se Indonesia di Palembang tahun 1957.( Website UIN Raden Fatah, 2019)

Gagasan tersebut menemukan sambutan luas baik dari pemerintah ataupun partisipan muktamar. Pada hari terakhir muktamar, bertepatan pada 11 September 1957 dicoba peresmian pendirian Fakultas Hukum Islam serta pengetahuan Warga yang diketuai oleh K. H. A. Gani Sindang Muchtar Effendi selaku Sekretaris. Setahun setelah itu dibangun Yayasan Akademi Besar Islam Sumatra Selatan( Akta Notaris

Nomor. 49 Bertepatan pada 16 Juli 1958) yang pengurusannya terdiri dari Pejabat Pemerintah, ulama serta tokoh- tokoh warga. Kesimpulannya lewat perjuangan yang panjang dari segala sivitas akademika UIN serta tokoh warga Sumsel, pada tahun 2014 lewat Perpres Nomor. 129 Tahun 2014 tentang Pergantian IAIN Raden Fatah Palembang Jadi UIN Raden Fatah Palembang jadi sejarah tranformasi lembaga dari IAIN jadi UIN. Pergantian ini pastinya jadi kompas serta arah dan jadi jadwal strategis untuk pengembangan UIN Raden Fatah Palembang di masa- masa mendatang( Web UIN Raden Fatah, 2019).

Dengan pergantian status ini hingga secara kelembagaan serta akademik UIN Raden Fatah mempunyai tugas yang lebih luas dalam pengembangan bermacam disiplin ilmu. UIN Raden Fatah tidak cuma meningkatkan ilmu- ilmu keagamaan, namun pula mempunyai kewenangan buat meningkatkan ilmu- ilmu sosial- humaniora serta apalagi sains teknologi. Universitas Islam Negara Raden Fatah Palembang ialah program pembelajaran yang menawarkan 9 Fakultas yang ada 36 jurusan diseluruh fakultas. UIN Raden Fatah didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya serta fasilitas ruangan yang mencukupi dengan ruang praktek yang lengkap serta aman, ruangan kelas yang bersih dan posisi yang strategis gampang dijangkau oleh mahasiswa.

Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam itu sendiri yang semula bernama Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Raden Fatah Palembang berdiri pada tahun 1967, melalui SK. Menteri Agama Republik Indonesia No. 108 tahun 1968 pada tanggal 1 juni 1967 Fakultas Ushuluddin yang semula dibawah naungan Yayasan Taqwa Sumatera Selatan Palembang dinegrikan menjadi bagian dari Institut Agama Islam Negeri al- jami'ah Raden Fatah. Pimpinan fakultas pada waktu itu adalah Drs. Husnul Yaqin Sebagai Dekan dan Drs. Qosim Haderi sebagai wakil Dekan berdasarkan SK. Rektor IAIN Raden Fatah Palembang. (Website Profil Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, 2019).

Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam merupakan fakultas yang ada di UIN Raden Fatah Palembang. Fakultas tersebut memiliki 5 program studi yaitu Studi agama-agama, Aqidah dan Filsafat Islam, Ilmu Al-Quran dan Tafsir, Ilmu Hadis dan Ilmu Tasawuf dan Psikoterapi. Sebagai upaya untuk mewujudkan peningkatan kapasitas dan konstribusi UIN Raden Fatah terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, maka Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam mengembangkan program studi Tasawuf dan Psikoterapi yang sudah dibentuk dan disahkan sejak tahun 2018.

Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi merupakan salah satu kejurusan yang terdapat di Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang yang mendapatkan izin penyelenggaraan berdasarkan surat keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Kementrian Agama Republik Indonesia No. 5611 tahun 2017. Pengelola dengan unsur pimpinan Ka. prodi, Sek. Prodi, dan 2 orang staf. Awal penerimaan mahasiswa baru dimulai tahun akademik 2018-2019.

Hingga dari seperti itu, selaku Program Riset baru yang sudah tercipta, Fakultas Ushuluddin berikutnya merancang bermacam tujuan serta target yang hendak dicapai dalam sebagian tahun kedepan yang meliputi kinerja penyelenggaraan pembelajaran, riset serta dedikasi warga, yang sesungguhnya ialah sesuatu kesatuan yang silih terpaut selaku wujud Tri Dharma Akademi Besar. Bersumber pada rencana tersebut, diharapkan bentuk nyata dari penyelenggaraan serta pengelolaan Program Riset yang bermutu serta bermutu dengan bersandarkan pada sisi keilmuan yang berwawasan Nasional serta berkarakter Islami, dan menciptakan lulusan yang berintegritas serta dapat bermanfaat demi membangun masa depan bangsa serta peradaban manusia yang lebih baik.

Salah satu hal yang dibutuhkan oleh pengelola program adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan program tersebut. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswanya, pengelola program dapat membuat kebijakan- kebijakan, tindakan dan sarana serta fasilitas pendukung yang dapat meningkatkan penyelenggaraan Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi tersebut di masa mendatang. Hal ini dimaksudkan agar Fakultas mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada para mahasiswa untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan pembelajaran.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (*outcome*) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller,2009:138). Tjiptono dan Chandra (2005:195) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Sabarguna (2004: 57) menyatakan ada beberapa aspek dalam kepuasan konsumen yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan konsumen dengan karyawan, aspek kompetensi teknis bertugas, serta aspek biaya. Kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi lembaga atau perusahaan. Dengan memertahankan dan memuaskan konsumen saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau mempros pekerjaan konsumen baru, biaya memertahankan konsumen lebih murah dibandingkan biaya mencari konsumen baru. Konsumen yang puas dapat menjadikan hubungan antara lembaga dan konsumen menjadi harmonis. Buttle (2007: 28)

Permasalahan utama suatu lembaga pembelajaran yang banyak pesaingnya, hingga lembaga pembelajaran pula dituntut buat senantiasa melindungi keyakinan konsumen dengan tingkatkan mutu pelayanan supaya kepuasan konsumennya bertambah. Lembaga butuh secara teliti memastikan kebutuhan konsumen selaku upaya buat penuh kemauan serta tingkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalakan ikatan serta melaksanakan riset terhadap mereka butuh dicoba supaya pelayanan yang diberikan cocok dengan yang diharapkan.

Keberhasilan sesuatu akademi besar sangat di tentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu bisa di identifikasi lewat kepuasan

konsumen, dalam perihal ini merupakan mahasiswa. Kondisi persaingan yang kompetitif antar akademi besar menuntut lembaga pembelajaran wajib mencermati mutu pembelajaran serta kelembagaan sehingga sanggup dan unggul dalam persaingan tersebut. Akademi besar wajib melaksanakan langkah prediksi guna mengalami persaingan yang terus menjadi kompetitif dan bertanggung jawab buat menggali serta tingkatkan seluruh aspek pelayanan yang dipunyai.

Persaingan dalam pemberian pelayanan pembelajaran untuk institusi hendak terus menjadi dialami dikala ini serta masa yang hendak tiba. Buat mengestimasi perihal tersebut hingga Universitas Islam Negeri Raden Fatah terkhusus Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam Program Riset Tasawuf dan Psikoterapi dituntut tidak cuma menawarkan pelayanan dalam wujud raga saja, namun pula melayani mahasiswa lebih professional sehingga mereka merasa puas serta mengantarkan kepada temannya buat kuliah di Prodi Tasawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin serta Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang. Strategi yang bisa dipergunakan merupakan dengan merancang layanan Akademik prima ialah didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten dibidangnya, layanan administrasi yang kilat serta ramah dan didukung oleh sarana raga ataupun non raga yang mencukupi.

Lupiyoadi serta Hamdani( 2009: 65), pula mengemukakan kalau mutu pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang baik berdampak lebih besar terhadap kepuasan konsumen. Meski pelayanan/ jasa merupakan sesuatu benda yang tidak berwujud, tetapi pelayanan bisa dinilai bersumber pada pengalaman serta penalaran seorang. Mutu pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan konsumen sebab terbentuknya interaksi antara konsumen dengan pihak industri. Cocok dengan konsep kepuasan konsumen, kalau kepuasan konsumen bisa tercapai apabila kinerja ataupun hasil yang dialami cocok dengan harapan konsumen. Jadi, baik ataupun tidaknya pelayanan yang diberikan oleh industri, sangatlah mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pendapat Lovelock- Wright yang diterjemahkan oleh( Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa" mutu pelayanan merupakan tingkatan keunggulan produk ataupun jasa yang diharapkan atas tingkatan keunggulan tersebut buat penuhi kemauan konsumen." Jasa hendak diterima oleh konsumen apabila cocok dengan yang diharapkan. Bagi( Tjiptono, 2011) menarangkan kalau Mutu pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk ataupun jasa dan ketepatan penyampaiannya buat mengimbangi harapan konsumen". Bersumber pada definisi para pakar diatas, kalau mutu pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan konsumen bersumber pada tingkatan keunggulan dari produk serta jasa yang cocok dengan harapan sehingga bisa penuhi kemauan para konsumen.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara kepada subjek yang dilakukan oleh peneliti pada Mahasiswa Prodi Tasawuf dan Psikoterapi pada hari selasa, 17 November 2020 dilingkungan Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, subjek menceritakan bahwa cara mengajar beberapa dosen yang masih membingungkan sehingga mata kuliah yang dijelaskan kurang dimengerti oleh para

mahasiswa dan mahasiswi, ada juga dosen yang hanya memberikan tugas saja tapi sedikit menerangkan bahan materi yang diberikan.

Subjek yang kedua ( Mahasiswa Prodi Tasawuf dan Psikoterapi) menceritakan pengalamannya pada saat mata kuliah praktikum keadaan ruangan laboratorium yang kurang nyaman dan juga peralatan praktik belum lengkap tersedia hanya menggunakan alat yang ada. Subjek juga menceritakan keadaan ruangan yang kurang luas sehingga membuat udara menjadi gerah.

Subjek yang selanjutnya (Mahasiswa Prodi Tasawuf dan Psikoterapi) menjelaskan bahwasanya pelayanan administrasi yang diberikan difakultas kurang baik, subjek juga menceritakan pada saat mengurus percetakan atau pengambilan transkrip nilai yang berproses lama dan sering dibiarkan saja ditumpukan berkas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa mahasiswa Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi di Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran islam menurut pendapat salah satu staf bagian penerimaan berkas bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah memenuhi prosedur dan anjuran dari pihak pimpinan Fakultas jadi jika mahasiswa yang mengajukan berkas harus melampirkan persyaratan yang lengkap baru bisa diproses.

Dari hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan pada Pelayanan Akademik yang ada di Fakultas Ushuluddin terutama Program Studi Tasawuf Dan Psikoterapi ini juga tidak luput dari keluhan mahasiswa terutama tentang dosen yang mengajar, ruangan yang kurang nyaman serta fasilitas sarana prasarana yang diberikan di kampus. Untuk itu maka penting dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa dalam menjalani proses belajar mengajar sehingga dapat dijadikan dasar untuk evaluasi diri dan mampu meningkatkan kinerja Prodi tasawuf dan psikoterapi di Fakultas Ushuluddin dan pemikiran islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Faktor utama penentu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan( Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi, 2013). Kepuasan mencuat sebab terdapatnya reaksi terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seorang setelah itu dimaksud, ditafsirkan dan diberi arti melalui proses yang rumit setelah itu menciptakan mutu. Anggapan dari para pelanggan tentu berbeda- beda sebab tiap pelanggan bisa mempersepsikan sehabis mereka merasakan ataupun memperoleh jasa mutu pelayanan. Mutu pelayanan ini dipengaruhi oleh 2 perihal ialah jasa yang dialami serta pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami cocok dengan harapan, hingga mutu pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan, tetapi apabila melampaui harapan pelanggan hingga jadi mutu pelayanan yang sempurna. Kebalikannya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, hingga mutu layanan dipersepsikan kurang baik. Implikasi baik buruknya mutu sesuatu pelayanan bergantung kepada keahlian penyedia pelayanan penuhi harapan pelanggannya secara tidak berubah- ubah( Sugiarto serta Yuniati, 2015).

Mutu mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan konsumen, Mutu membagikan sesuatu dorongan kepada konsumen buat menjalankan jalinan ikatan yang kokoh dengan lembaga maupun industri. Dalam jangka panjang jalinan semacam ini membolehkan industri buat menguasai dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, industri bisa tingkatkan kepuasan konsumen di mana industri memaksimalkan pengalaman konsumen yang mengasyikkan serta meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang mengasyikkan( Tjiptono, 1996).

Melihat realitas di lapangan hingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ini dengan melakukan penelitian mengenai : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bersumber pada fenomena dari uraian latar balik tadinya, hingga rumusan permasalahan riset ini merupakan Apakah terdapat Ikatan Antara Mutu Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Program Riset Tasawuf Serta Psikoterapi Fakultas Ushuluddin Serta Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Program Studi Tasawuf Dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam Uin Raden Fatah Palembang?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Selaku sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen dalam mengelola sumber energi manusia terhadap kinerja, sehingga bisa dijadikan referensi untuk riset sumber energi manusia yang hendak tiba, berikan data serta menaikkan konsep baru yang bisa dijadikan referensi penelitian lebih lanjut untuk pengembangan ilmu manajemen serta ilmu pembelajaran.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

- 1) Bagi Mahasiswa yaitu dapat digunakan sebagai referensi untuk Meningkatkan kualitas pelayanan akademik agar dapat menciptakan keunggulan dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi.
- 2) Bagi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam khususnya Program Studi Tasawuf dan Psikoterapi tempat dilakukannya penelitian yaitu dapat

digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam hal ini yaitu Mahasiswa.

### **1.5 Keaslian Penelitian**

Keaslian riset ialah mangulas menimpa hasil riset terdahulu, baik yang dicoba para mahasiswa ataupun warga buat mengenali bahwasanya terdapatnya riset terdahulu menimpa tema yang sama dengan riset ini.

Riset yang dicoba oleh Nisa Yulia( 2018) tentang" Ikatan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan". Hasil riset menampilkan kalau terdapatnya ikatan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan dimana pada dikala mutu pelayanan hadapi kenaikan serta melaksanakan upaya revisi secara terus menerus hingga pelanggan hendak puas dengan apa yang diberikan industri dalam menanggulangi kesenjangan serta kasus yang di alami.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Grace Tedy Tulak dan Yelsi (2018) melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Mahasiswa Reguler Semester IV Program Studi S1 Keperawatan Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo Tahun 2017" menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa reguler semester IV program studi S1 keperawatan STIKES kurnia jaya persada palopo tahun 2017.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Dede Taufiqurrohman (2015), melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Damri (Studi Kasus Pada Damri Cabang Bogor)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbukti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen karena nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Didapat nilai Koefisien Determinasi sebesar 71,57% yang berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan atau sumbangan variabel hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen cukup kuat yaitu sebesar 71,57% sedangkan sisanya sebesar 28,43% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kualitas pelayanan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rosy Witrin, Ira Meirinadan Youmil Abrian (2014) melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Lamun Ombak Padang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak padang, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan tercapai.

Bersumber pada penelitian- penelitian di atas tiap- tiap mempunyai perbandingan dengan riset ini, yang membedakannya merupakan pada variabel leluasa, subjek riset, teori serta metodologi riset. Tidak hanya perbandingan terdapat pula persamaan dalam periset ini ialah sama sama mempelajari tentang kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen seringkali ditemui didalam masyarakat, perusahaan ataupun lembaga. Jadi peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Hubungan Antara

Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Program Studi Tasawuf Dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin Dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang” layak untuk diteliti.