

Analisis Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Lallo^{1*}, Lukman Hakim², & Dian Nisa Istofa³

¹²³Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi

* corresponding author: lallo@gmail.com

ABSTRACT:

This study aims to analyze the satisfaction of MPI students to the academic services of FTK UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Research using quantitative approach method with non experiment type survey method. Variables used include independent variables, namely student satisfaction levels, and dependent variables that are academic services. Data is collected through observations, documentation, and questionnaires. The results of the study found the results of calculations with product moment correlation techniques obtained r hitung 0.673 greater when compared to apostates at a significant level of 5% = 0.138 and a significant level of 1% = 0.181. So the Zero Hypothesis is rejected, meaning there is student satisfaction with academic services. While the alternative hypothesis is accepted, there is no student satisfaction with the academic services of the faculty of tarbiyah and teaching.

KEYWORDS: *Student Satisfaction, Academic Services.*

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa prodi MPI terhadap pelayanan akademik FTK UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode non eksperimen type survey. Variabel yang digunakan meliputi variable independent yaitu tingkat kepuasan mahasiswa, dan variabel dependen yaitu pelayanan akademik. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan angket. Hasil penelitian menemukan Hasil perhitungan dengan teknik Korelasi Product Moment diperoleh r hitung 0.673 lebih besar jika dibandingkan dengan rtabel pada taraf signifikan 5% = 0.138 dan taraf signifikan 1% = 0.181. Sehingga Hipotesis Nol di tolak, berarti terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sedangkan hipotesis alternatif diterima, berarti tidak terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan.

KATA KUNCI: *Kepuasan Mahasiswa, Layanan Akademik.*

PENDAHULUAN

Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Istilah manajemen bisa dikenal dalam ilmu ekonomi yang memfokuskan pada profit (keuntungan) dan komoditas komersial. Oleh karena itu, lembaga pendidikan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penunjang terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di era globalisasi harus mau berbenah diri sesuai kebutuhan zaman. Dalam hal ini keberhasilan perguruan tinggi maupun suatu lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa (Listya Istiningtyas, 2017).

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi di provinsi Jambi yang harus terus memikirkan pentingnya layanan pelanggan secara lebih matang dan berusaha meningkatkan kualitas layanan terutama di bidang akademik Fakultas. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan menjadi promosi layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain (Tjiptono, 2004).

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang, sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2017). Kepuasan mahasiswa juga akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya (Wadwa & Radja, 2006).

Sejauh ini bidang akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa sebagai konsumen, namun masih saja terdapat kekurangan dalam pemberian pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai pelanggannya. Banyaknya karyawan Fakultas Akademik memberikan respon yang kurang menyenangkan hati pelanggan, seperti kurang memberi



perhatian/respon secara langsung kepada pelanggan. Banyaknya mahasiswa yang masih harus mengantri atau menunggu lama dalam proses administrasi. Selain itu, dilihat dari dimensi penampilan fisik seperti tempat parkir yang kurang tertib, serta fasilitas ruang kuliah yang masih belum terpenuhi.

Artikel ini merupakan ringkasan dari tugas akhir yang peneliti lakukan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

METODE

Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan metode non eksperimen type survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam semester 2, 4, 6 dan 8 Tahun 2020 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2018).

Variable dalam penelitian ini ada dua yaitu variable independen (bebas) dan variable dependen (terikat). Adapun variable independen yaitu (Kepuasan Mahasiswa Program studi Manajemen Pendidikan Islam), sedangkan variable dependen yaitu (Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan angket.

Hipotesis statistik pada penelitian ini yaitu:

- Ho : Tidak terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
- Ha : Terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Deskripsi data untuk mengetahui kepuasan mahasiswa manajemen pendidikan islam diperoleh dengan cara menggunakan total jawaban angket sebanyak 10 item pernyataan dari masing-masing responden, dengan total skor 5407 dari 201 responden. Dari skor tersebut maka diperoleh nilai mean sebesar 27.2, nilai median sebesar 27.4, nilai modus sebesar 27.5 dan nilai standar deviasi sebesar 6.55.

Deskripsi Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Deskripsi data untuk mengetahui pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan diperoleh dengan cara menggunakan total jawaban angket sebanyak 21 item pernyataan dari masing-masing responden, dengan total skor 12269 dari 201 responden. Dari skor tersebut maka diperoleh nilai mean sebesar 65.82, nilai median sebesar 65.18, nilai modus sebesar 64.46 dan nilai standar deviasi sebesar 46.72.

Analisis Hipotesis

1. Korelasi Antara X dan Y

Korelasi antara X dan Y menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

Diketahui nilai:

$$\sum x'^2 = 8522.01$$

$$\sum y'^2 = 18093.48$$

$$\sum xy^2 = 7914.296$$



$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\
 &= \frac{7914.296}{\sqrt{(8522.01)(18093.48)}} \\
 &= \frac{7914.296}{\sqrt{154192817.4948}} \\
 &= \frac{7914.296}{\sqrt{12417.44}} \\
 &= 0.637
 \end{aligned}$$

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.800 – 1.000	Sangat Tinggi
0.600 – 0.799	Tinggi
0.400 – 0.500	Cukup
0.200 – 0.399	Rendah
0.000 – 0.199	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0.637 termasuk pada kategori tinggi karena berada di rentang 0.600 – 0.799.

2. Menentukan Interpretasi terhadap r_0

Berdasarkan hasil pengujian korelasi product moment terdapat rhitung yang besarnya 0.637 lebih besar dari pada r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan 1%, maka H_0 ditolak berarti terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Dapat pula dinyatakan H_a diterima artinya tidak terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Hal ini menunjukkan tinggi rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam erat hubungannya dengan

pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

SIMPULAN

Kepuasan mahasiswa berdasarkan nilai rata-rata (mean) di peroleh 27.2, median 27.4, modus 27.5, standar deviasi 6.55. Hasil tersebut diperoleh dari 10 item pertanyaan dari jawaban masing-masing responden. Selain itu juga diperoleh nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 40.

Pelayanan akademik yang diperoleh berdasarkan nilai rata-rata (mean) 65.82, median 65.18, modus 64.46 dan standar deviasi 46.72. Hasil tersebut di peroleh dari 21 item pertanyaan dari jawaban masing-masing responden. Selain itu juga diperoleh nilai minimum sebesar 21 dan nilai maksimum sebesar 84.

Hasil perhitungan dengan teknik Korelasi Product Moment diperoleh r hitung 0.673 lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5% = 0.138 dan taraf signifikan 1% = 0.181. Sehingga Hipotesis Nol di tolak, berarti terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sedangkan hipotesis alternatif diterima, berarti tidak terdapat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan.

REFERENSI

- Badudu, J.S. dan Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Intergrafika.
- Danim, Sudarwan. 2003. *Agenda pembaruan Sistem Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Istiningtyas, Listya. "Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Prokologi UIN Raden Fatah Palembang." 3(2), 2017: 125-136
- Kotler, Philip., 1997, "*Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*", ed 9, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mishudin & Hasan. I. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.



- Patton, P. 2000. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Ratminto & Winarsih, A.S, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Smith, G. G., Heindel, A. J., & Torres-Ayala, A. T. "E-learning commodity or community: Disciplinary differences between online courses." *The Internet and Higher Education*, 11(3), 2008.
- Susanto, H. "Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 2014.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Hery. "Pengaruh Layana Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pasca Sarjana UT pada Unit Program Belajar Jarak Jauh Mataram." *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 2014.
- Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Tjiptono, F., C. Yanto & D. Anastasia. 2004. *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi Offset.