

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini pendidikan semakin berkembang pesat, hal ini disebabkan karena kesadaran masyarakat akan pendidikan dalam memperbaiki kualitas hidup, sehingga pendidikan formal maupun non formal kini dipandang memiliki peranan penting dalam mendorong kemajuan individu maupun masyarakat secara keseluruhan.¹ Kesadaran ini terlihat dari terus meningkatnya permintaan terhadap pendidikan formal, khususnya di tingkat perguruan tinggi. Melalui fenomena ini pemerintah terdorong untuk melakukan berbagai pembaruan dan perbaikan sistem pendidikan agar terus mengikuti perkembangan zaman. Lembaga pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem tersebut dituntut untuk terus melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan serta kepuasan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama. Berbagai perguruan tinggi dalam hal ini terus melakukan perbaikan baik internal maupun eksternal agar tetap bertahan dalam persaingan antar perguruan tinggi.²

¹ Syaiful Bahri et al., "Role of Educational Management, Islamic Norms and Character Education on the Moral Development in Junior High School Indonesia: Moderating Role of Institutional Support," *Eurasian Journal of Educational Research* 2022, no. 101 (2022): 84–99, <https://doi.org/10.14689/ejer.2022.101.007>.

² Ria Ika Rahmawati, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023," *Tesis IAIN Ponorogo*, 2023.

Kualitas merupakan inti dari suatu institusi. Kualitas perguruan tinggi ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, karena pelayanan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan.³ Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai suatu perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik maupun non akademik. Perguruan tinggi perlu mengadaptasi pengembangan universitas sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan calon mahasiswa. Dengan begitu suatu perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya dalam menyediakan peluang kerja bagi para lulusannya.⁴

Dalam perspektif Islam, memberikan layanan terbaik merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai Al-Qur'an yang menekankan pentingnya memberikan kebaikan dan manfaat kepada orang lain. Al-Qur'an mengajarkan bahwa memberikan kebaikan dan manfaat kepada orang lain merupakan perbuatan yang sangat dianjurkan. Prinsip ini menjadi landasan utama dalam membangun kualitas layanan yang mampu menciptakan kepuasan bagi pihak yang menerima layanan, termasuk mahasiswa dalam konteks pendidikan tinggi. Dalam Islam, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas sosial, tetapi juga sebagai bentuk ibadah

³ Nurhafizah Saputri, Nadiya, and Amelia, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)* 9, no. 5 (2023): 2268–77, <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1582>.

⁴ Ahmad Juhaidi, "University Choice Factors: A Case of Two Types of Higher Education in the Third-Largest Island in the World," *Cogent Social Sciences* 10, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2367731>.

yang bernilai pahala apabila dilakukan dengan niat yang ikhlas dan cara yang baik.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Qashas: 77⁵:

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ

Ayat ini menegaskan bahwa setiap individu, termasuk dosen dan tenaga kependidikan, memiliki kewajiban moral untuk memberikan pelayanan terbaik kepada orang lain. Konsep *ihsan* dalam ayat ini mengandung makna melakukan sesuatu secara optimal, tulus, dan melebihi standar minimum. Dalam konteks pendidikan, *ihsan* tercermin dalam cara dosen menyampaikan materi dengan jelas, memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, serta merespons kebutuhan mahasiswa secara cepat dan tepat. Pelayanan yang dilandasi oleh nilai *ihsan* akan menciptakan pengalaman belajar yang positif, sehingga mahasiswa merasa diperhatikan, dihargai, dan pada akhirnya merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan yang baik, ramah, jujur, dan penuh tanggung jawab akan menghasilkan kebaikan pula, baik berupa kepercayaan, kepuasan, maupun penghargaan dari orang lain yang tertuang di Al-Qur'an Surat Ar-Rahman ayat 60⁶:

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI.

Dalam konteks pelayanan dan dunia kerja, hadis ini menjadi landasan penting bagi setiap individu untuk bekerja secara profesional, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama. Seorang pekerja, pendidik, maupun pelayan publik dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, membantu menyelesaikan kebutuhan masyarakat, serta menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi pihak yang dilayani. Sikap ramah, jujur, disiplin, dan tanggap terhadap kebutuhan orang lain merupakan bentuk nyata dari perilaku yang bermanfaat. Nabi Muhammad Saw bersabda:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Ahmad dan ath-Thabrani).⁷

Hadis tersebut menjelaskan bahwa ukuran kemuliaan seseorang dalam Islam tidak hanya dilihat dari ibadah pribadi, tetapi juga dari sejauh mana ia mampu memberikan manfaat bagi orang lain. Manfaat tersebut dapat diwujudkan melalui bantuan, pelayanan, ilmu pengetahuan, tenaga, maupun sikap yang baik dalam kehidupan sehari-hari. Semakin besar kontribusi seseorang terhadap kesejahteraan dan kemudahan orang lain, maka semakin tinggi pula nilai kebajikannya di sisi Allah.

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Kota Banjarmasin dan Banjarbaru, Kalimantan

⁷ Al-Tabrani. (t.t.). *Al-Mu'jam al-Awsath*. Kairo: Dar al-Haramain.

Selatan yang didirikan pada 20 November 1964 dengan menggunakan prinsip keislaman. Saat ini Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin memiliki akreditasi unggul dan memiliki lima fakultas, di antaranya adalah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jl. A. Yani KM. 4,5, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Fokus penelitian pada jenjang S1 dipilih karena mahasiswa pada jenjang ini merupakan kelompok terbesar dan paling aktif dalam proses pembelajaran, sehingga mampu memberikan gambaran yang representatif terkait fenomena yang diteliti.

Berdasarkan hasil angket awal yang dilakukan terhadap 30 mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Angkatan 2022, diperoleh data bahwa sekitar 65% mahasiswa orang menyampaikan adanya kendala atau keluhan terkait aspek yang diteliti, seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya efektivitas proses pembelajaran, serta hambatan dalam akses informasi akademik. Sementara itu, sekitar 35% mahasiswa menyatakan tidak mengalami kendala. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data berupa angket (kuesioner) untuk menganalisis pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Kuesioner disebarakan kepada mahasiswa aktif sebagai responden penelitian guna

memperoleh data yang relevan terkait persepsi mereka terhadap kinerja dosen, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan.

Sebagai institusi pendidikan tinggi Islam, UIN Antasari Banjarmasin perlu mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen pendidikan Islam secara optimal, yakni menggerakkan dan mengintegrasikan seluruh sumber daya pendidikan Islam secara terencana untuk mencapai tujuan pendidikan Islam. Perencanaan yang matang menjadi fondasi utama agar pelayanan pendidikan dapat berjalan efektif dan efisien.⁸

Kinerja dosen dalam hal ini memegang peranan yang penting dalam menciptakan suasana pembelajaran yang berkualitas. Sebagai salah satu elemen utama dalam proses pendidikan, dosen berperan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa melalui pengajaran, pembimbingan, serta interaksi akademik.⁹ Kualitas kinerja dosen yang baik akan berpengaruh langsung terhadap pengalaman belajar mahasiswa dan, pada gilirannya, akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan yang diberikan.¹⁰

Menurut UU RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dosen diakui sebagai pendidik profesional dan ilmuwan yang memiliki tugas utama untuk mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan,

⁸ Riinawati, "The Concept of Islamic Education Management from the Perspective of the Qur'an and Al-Hadith," *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education* 3, no. 2 (2022): 148–62, <https://doi.org/10.31538/tijie.v3i2.124>.

⁹ Ahmad Juhaidi, "Social Media Marketing of Islamic Higher Education Institution in Indonesia: A Marketing Mix Perspective," *Cogent Business and Management* 11, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2374864>.

¹⁰ Muhammad Adhan et al., "Peran Mediasi Komitmen Organisasi Pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta Di Kota Medan," *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 1 (2019): 1–15, <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>.

teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Mengingat peranannya yang langsung berhubungan dengan mahasiswa, dosen bertanggung jawab untuk memberikan bimbingan dan arahan guna menghasilkan lulusan yang sesuai dengan harapan. Sebagai tenaga pendidik, dosen memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan tujuan sebuah perguruan tinggi. Oleh karena itu, kinerja dosen harus terus dikembangkan dan ditingkatkan.¹¹

Al-Qur'an QS. At-Taubah ayat 105 memiliki keterkaitan yang kuat dengan kinerja dosen, etos kerja, dan profesionalisme. QS. At-Taubah ayat 105 menekankan pentingnya bekerja secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab sebagai berikut ¹²:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dalam dunia pendidikan tinggi, dosen memiliki tugas utama menjalankan tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, dosen harus memiliki etos kerja tinggi seperti disiplin, kerja keras, tanggung jawab, jujur, dan berkomitmen

¹¹ Galuh Herlina Novia Cahyani and Syunu Trihantoyo, "Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 8, no. 2 (2020): 50–60.

¹² Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Kementerian Agama RI.

terhadap tugasnya. Etos kerja yang baik akan mendorong dosen menjalankan tugas secara maksimal dan berkualitas.

Di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam upaya meningkatkan kinerja dosen yang optimal, berbagai langkah dilakukan, seperti penyediaan pelatihan bagi dosen, pengembangan kurikulum yang relevan, serta evaluasi kinerja dosen secara berkala. Dosen diharapkan dapat memberikan pengajaran yang berkualitas, membimbing mahasiswa dengan baik, dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif. Namun, dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan permasalahan yaitu masih adanya mahasiswa yang merasa kurang puas dengan cara penyampaian materi oleh dosen, kurangnya interaksi yang efektif antara dosen dan mahasiswa, serta beberapa dosen yang kurang responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan akademik mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kinerja dosen, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas pengajaran dan komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

Selain kinerja dosen, kualitas layanan pendidikan juga memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, layanan akademik harus mampu menyediakan segala hal yang dibutuhkan oleh mahasiswa, mengingat mahasiswa adalah pelanggan utama bagi perguruan tinggi. Dengan memberikan pelayanan akademik yang berkualitas, perguruan tinggi dapat memperbaiki citranya

di mata mahasiswa dan masyarakat secara umum.¹³ Di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik beberapa pelayanan akademik diadakan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, seperti sarana dan prasarana pembelajaran, rencana perkuliahan, penyediaan dosen pembimbing dan staf akademik yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Studi tentang Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhafizah Saputri, Nadiya, dan Amelia yang menemukan bahwa kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara parsial tidak berpengaruh.¹⁴ Penelitian lain yang dilakukan oleh Penelitian oleh Ria Ika Rahmawati menunjukkan bahwa masing-masing variabel, yaitu kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan.¹⁵ Penelitian lain yang dilakukan oleh Areskha Vanya Anandhika, Maurizka Chairunissa, Dian Indiyani menemukan bahwa kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Selain itu, kedua variabel

¹³ Riski Nirwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, in *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII, no. I (2023).

¹⁴ Saputri, Nadiya, and Amelia, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh."

¹⁵ Rahmawati, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023."

tersebut juga berdampak pada peningkatan motivasi belajar mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta.¹⁶ Penelitian lain yang dilakukan oleh Syafaat, Rois Arifin, Afi Rahmat menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara parsial, masing-masing variabel tersebut juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.¹⁷ Penelitian lain yang dilakukan oleh Anggun Patricia, Deska Ismayanti, Armn Hidayatullah, Vicky F Sanjaya menunjukkan bahwa fasilitas belajar berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan lingkungan kampus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.¹⁸ Penelitian yang dijalankan oleh Yuli Sylviani, Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam, dan Osep Hijuzaman menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan akademik, fasilitas kampus, maupun kinerja kampus terhadap kepuasan mahasiswa/i di wilayah tersebut.¹⁹

Penelitian ini fokus pada pengaruh kinerja dosen dan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dengan demikian, peneliti mengidentifikasi adanya population gap

¹⁶ Areskha Vanya Anandikha, Maurizka Chairunissa, and Dian Indriyani, *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta*, no. 4 (2024): 1–11.

¹⁷ Afi Rahmat Syafaat, Rois Arifin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang,” *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 9, no. 8 (2020): 120–34.

¹⁸ Anggun Patricia et al., “Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Pengguna Gedung E Uin Raden Intan Lampung),” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2023): 216–36.

¹⁹ Yuli Sylviani et al., “Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas Dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Kabupaten Purwakarta,” *Jurnal Teknologika* 14, no. 1 (2024): 99–108, <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1.347>.

dalam studi ini, yaitu perbedaan objek penelitian terkait mahasiswa di berbagai perguruan tinggi yang berbeda, seperti Universitas Muhammadiyah Aceh, IAIN Ponorogo, Politeknik STIA LAN Jakarta, Universitas Islam Malang, dan UIN Raden Intan Lampung.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan hasil antara kinerja dosen, kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, meskipun terdapat perbedaan dalam hal objek penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebagai objek penelitian untuk menilai pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa. Selain adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya dan perbedaan objek penelitian, kekosongan ilmiah juga terlihat dari belum adanya kajian yang menggabungkan kedua variabel kinerja dosen dan kualitas layanan, dalam satu model penelitian pada pendidikan tinggi Islam dan Penelitian yang mengkaji kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi berbasis keislaman, seperti Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, masih terbatas dan belum banyak dikembangkan.

Oleh karena itu, studi ini akan mengisi kekosongan teoritik tersebut melalui penelitian berjudul Pengaruh Kinerja Dosen dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

B. Definisi Operasional

Menurut Nuryaman dan Veronica, definisi variabel dilakukan dengan cara mengamati dimensi, sisi-sisi, ciri-ciri perilaku dari suatu konsep, kemudian

menterjemahkan dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi dan diukur agar dapat dibuat atau dikembangkan indeks pengukuran dari konsep-konsep tersebut.²⁰

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Wijana kepuasan mahasiswa juga merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan tinggi, yang tercermin dari kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima²¹.

2. Kinerja Dosen

Menurut Arisal Kinerja dosen Adalah sikap atau perilaku nyata yang ditunjukkan oleh dosen dalam menjalankan fungsinya sebagai pendidik, yang mencakup tanggung jawab serta kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan harapan organisasi perguruan tinggi²².

3. Kualitas Layanan Pendidikan

Menurut Prihasutui Layanan pendidikan mencerminkan perilaku yang ditunjukkan oleh pihak lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa, sehingga tercapai kepuasan pada diri mahasiswa²³.

²⁰ Nuryaman Nuryaman and C Veronica, *Metodologi Penelitian Akuntansi Dan Bisnis* (2015).

²¹ Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268-273.

²² Arisal, A. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen. *Jurnal Mappesona*, 6(2), 100-109.

²³ Prihastuti, E. S., & Daud, S. (2019). Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi pada universitas swasta di Bandar Lampung. *Academy of Education Journal*, 10(01), 76-99.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin ?
3. Bagaimana pengaruh kinerja dosen, kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin ?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen, kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di UIN Antasari Banjarmasin

E. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan signifikansi secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen pendidikan dan teori kepuasan konsumen/mahasiswa, dengan menunjukkan bagaimana kinerja dosen dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat model hubungan antara kinerja dosen, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa, sehingga menjadi landasan bagi studi-studi selanjutnya yang ingin menguji atau mengembangkan model serupa di lingkungan perguruan tinggi.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian bermanfaat bagi:

- a. Institusi Pendidikan, hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas kinerja dosen serta layanan akademik, misalnya dengan menyusun program pelatihan dosen berbasis evaluasi kinerja atau memperbaiki sistem administrasi akademik agar lebih cepat dan responsif.
- b. Dosen dan Tenaga Pengajar sebagai pihak yang mendapatkan wawasan untuk meningkatkan kinerja pengajaran, interaksi serta efektivitas pembelajaran berdasarkan hasil penelitian ini. Misalnya, Dosen dapat menerapkan metode pembelajaran interaktif seperti diskusi kelompok,

studi kasus, atau penggunaan media digital untuk meningkatkan partisipasi dan pemahaman mahasiswa.

- c. Mahasiswa sebagai pihak yang merasakan peningkatan kualitas Pendidikan, layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka serta dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan adanya penelitian ini diharapkan universitas akan meningkatkan kualitas layanan sehingga mahasiswa dapat merasakan pelayanan akademik yang lebih cepat dan efisien, seperti proses pendaftaran mata kuliah atau pengajuan administrasi yang tidak berbelit. Selain itu, materi pembelajaran lebih mudah diakses melalui platform daring, serta bimbingan akademik dan konsultasi dengan dosen lebih intensif. Semua hal tersebut membuat mahasiswa merasa kebutuhan belajar mereka terpenuhi dan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pengalaman belajar di perguruan tinggi.
- d. Pengambil Kebijakan sebagai pihak yang dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan yang lebih proaktif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dalam upaya meningkatkan kinerja dosen, kualitas layanan pendidikan di institusi. Misalnya, Rektor atau dekan dapat menetapkan standar pelayanan akademik baru, program pengembangan profesional dosen, atau kebijakan layanan mahasiswa yang lebih efisien berdasarkan temuan penelitian.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hasil penelusuran dari penelitian terdahulu yang relevan ditemukan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Skripsi	Perbedaan dengan Skripsi
1	Nurhafizah Saputri, Nadiya, Amelia ²⁴	Kinerja dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa; kualitas pelayanan akademik parsial tidak berpengaruh; secara simultan ketiga variabel berpengaruh	Variabel: kinerja dosen, kualitas pelayanan; metode kuantitatif	Objek: mahasiswa Fakultas Ekonomi UMM Aceh; lokasi berbeda
2	Ria Ika Rahmawati ²⁵	Kinerja dosen, kualitas layanan administrasi, dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo	Variabel sama (kinerja dosen, kualitas layanan); metode kuantitatif; pengumpulan data menggunakan angket; analisis regresi linear berganda	Objek: mahasiswa S1 IAIN Ponorogo; teknik sampling berbeda (random vs purposive)
3	Areskha Vanya Anandhika, Maurizka Chairunissa, Dian Indiyani ²⁶	Kualitas layanan administrasi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan	Variabel: kualitas layanan; metode kuantitatif; teknik purposive sampling	Objek: mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

²⁴ Saputri, Nadiya, and Amelia, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Pelayanan Akademik, Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh."

²⁵ Rahmawati, "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023."

²⁶ Anandikha, Chairunissa, and Indriyani, *Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Dan Fasilitas Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta*.

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Skripsi	Perbedaan dengan Skripsi
		dan motivasi belajar mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta		
4	Syafaat, Rois Arifin, Afi Rahmat ²⁷	Kualitas pelayanan, fasilitas, dan kompetensi dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang	Variabel: kualitas pelayanan	Objek: mahasiswa Universitas Islam Malang
5	Anggun Patricia, Deska Ismayanti, Arman Hidayatullah, Vicky F. Sanjaya ²⁸	Fasilitas belajar berpengaruh positif tapi tidak signifikan; lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	Variabel: kepuasan mahasiswa; metode kuantitatif; pengumpulan data dengan kuesioner	Objek: mahasiswa pengguna Gedung E UIN Raden Intan Lampung
6	Yuli Sylviani, Muhammad Nugrah Nopiasadi, Azzam Waliyyul Alam, Osep Hijuzaman ²⁹	Pelayanan akademik, fasilitas, dan kinerja kampus tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i Kabupaten Purwakarta	Variabel: kualitas pelayanan; pengumpulan data menggunakan kuesioner	Objek: mahasiswa Kabupaten Purwakarta; teknik sampling probability vs purposive

²⁷ Syafaat, Rois Arifin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang."

²⁸ Patricia et al., "Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Pengguna Gedung E Uin Raden Intan Lampung)."

²⁹ Yuli Sylviani et al., "Pengaruh Pelayanan Akademik, Fasilitas Dan Kinerja Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Kabupaten Purwakarta," *Jurnal Teknologika* 14, no. 1 (2024): 99–108, <https://doi.org/10.51132/teknologika.v14i1.347>.

G. Hipotesis Penelitian

Penelitian ini akan memverifikasi hipotesis sebagai berikut:

H_{a1} = Kinerja dosen berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H_{01} = Kinerja dosen tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H_{a2} = Kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H_{02} = Kualitas layanan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H_{a3} = Kinerja dosen, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H_{03} = Kinerja dosen, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

H. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini akan terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori dan Kerangka Pikir. Berisi Pembahasan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan variabel Kinerja Dosen (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

BAB III Metode Penelitian. Memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, objek dan subjek, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, serta teknik validitas dan reliabilitas.

BAB IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Membahas tentang data penelitian yang didapat di lapangan dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.