

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan hak setiap warga negara tanpa terkecuali, karena UUD 1945 telah mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan guna meningkatkan kualitas hidupnya. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan kunci utama tercapainya tujuan bangsa yakni “mencerdaskan kehidupan bangsa, dan masyarakat yang sejahtera.” Pendidikan juga, sebagaimana dikatakan Fattah¹ merupakan bentuk investasi masa depan yang paling berharga (*human investment*) bagi pembangunan bangsa, terciptanya pertumbuhan ekonomi, transformasi sosial, dan akhirnya terbentuknya masyarakat Indonesia terdidik, modern, mandiri, madani, demokratis, sejahtera dan berperadaban.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka perguruan tinggi (PT) sebagai salah satu komponen yang ikut terlibat dalam kerangka mencapai tujuan bangsa di atas, memiliki peranan yang sangat penting dalam kerangka pengembangan sumberdaya manusia serta pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berbasis pada *reset* ilmiah. Oleh karenanya, berbagai program peningkatan mutu (kualitas), relevansi, *daya saing* dan *daya sanding* perguruan tinggi dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan peningkatan pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (TDPT). Melalui penerapan otonomi keilmuan untuk mendorong perguruan tinggi

¹Nanang Fatah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*, Cet-1, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 33

melaksanakan tugasnya sebagai pengembang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kualitas/kuantitas dan diversifikasi bidang penelitian di lingkungan PT. Pengembangan kurikulum dan pembelajaran efektif dalam kelompok mata kuliah, pengembangan *community college* dalam rangka mengenalkan model pendidikan kejuruan/vokasi yang fleksibel untuk menjawab kebutuhan pasar.

Program peningkatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik dilaksanakan melalui penyusunan perangkat hukum operasional dalam pengembangan perguruan tinggi untuk mencapai status BHPT, sebagai perguruan tinggi otonom dan akuntabel, serta bersifat nirlaba, peningkatan kapasitas satuan perguruan tinggi melalui berbagai program hibah kompetisi yang diselenggarakan oleh pemerintah, seperti program hibah kompetisi, program kemitraan, hibah penelitian, pusat pengembangan pendidikan dan aktivitas instruksional (P3AI). Peningkatan kapasitas pengelolaan juga akan ditunjang dengan penerapan TIK, seperti pengembangan sistem informasi pendidikan tinggi. Sebagaimana dikemukakan dalam *Higher Education Long-Term Strategy HELTS 2003-2010* dalam hal ini, Natsir² penataan manajemen perguruan tinggi dengan paradigma baru PT diharapkan mampu meningkatkan daya saing bangsa, yang output-nya adalah: terciptanya *Good University Governance dengan prinsip credibility, transparency, accountability, responcibility, dan fairness*.

Selain itu, PT memiliki tanggung jawab kepada para pelanggannya, para mahasiswa, dan masyarakat secara luas untuk memberikan kepuasan dalam

²Nanat Fatah Natsir, *Laporan Kerja Rektor Disampaikan dalm Rapat Kordinasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, (Bandung : UIN SGD Bandung, 2010), hlm. 33

memberikan pelayanan yang prima, baik layanan akademik maupun layanan administratif. Maka dengan demikian, PT harus senantiasa menjaga akuntabilitas terutama dalam segi mutu lulusan, yang mampu merespon perubahan-perubahan yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Oleh karena itu, menurut Supriadi³ paling tidak terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan: *pertama*, apa yang diharapkan dan diperlukan dari PT oleh masyarakat; *kedua*, Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keperluan dan harapan masyarakat terhadap perguruan tinggi di masa yang akan datang; *ketiga*, sejauh mana kinerja perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, dan *keempat*, adakah kesenjangan dan solusinya antara kinerja perguruan tinggi dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain apa yang dikemukakan oleh Supardi di atas, demi menjaga kepuasan kepada stakeholdernya, isu relevansi perguruan tinggi juga menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan, terutama terkait dengan lulusan perguruan tinggi. Seperti pendidikan keterampilan, pendidikan vokasional, pendidikan professional, seperti *enterpreneurship*, kejuruan dan yang lainnya, menjadi hal yang sangat penting sejalan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap lulusan yang mampu bersaing di pasar bebas, tidak hanya mampu mencari kerja, tetapi juga mampu menciptakan lapangan pekerjaan di masyarakat yang terus berubah.

Dengan demikian, maka perguruan tinggi akan sangat bertumpu pada tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di dalamnya. Integritas dan profesionalis sumberdaya manusia yang ada di lingkungan PT tersebut tentu menjadi hal yang sangat penting diperhatikan dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.

³Dedi Supriyadi, *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta : Adicripta Karya Nusa, 2001), hlm. 396

Terutama tenaga pengajar (dosen) ----dengan tidak bermaksud melemahkan komponen yang lainnya--- karena merupakan faktor yang sangat penting bagi pengembangan perguruan tinggi ke depan.

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dosen merupakan tenaga pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.⁴ Dengan demikian, tenaga dosen bagi perguruan tinggi merupakan motor penggerak yang sangat utama, yang sangat terkait dengan aktivitas ilmiah dan akademik. Oleh karenanya, pada beberapa Negara maju, dosen menjadi hal yang sangat diperhatikan, tidak sedikit perguruan tinggi yang terkenal karena dosen yang bekerja di dalamnya. Seperti halnya beberapa Universitas di Amerika, Eropa dan juga di Timur Tengah, karena ada dosen-dosennya yang memiliki keilmuan yang mumpuni.

Dalam posisi perguruan tinggi, dosen dapat menentukan mutu pendidikan dan lulusan yang di keluarkan dari perguruan tinggi tersebut, yang pada akhirnya akan menentukan kualitas perguruan tinggi itu sendiri. Minat mahasiswa masuk pada perguruan tinggi juga sangat di tentukan oleh kinerja dosen-dosennya dalam memberikan kepuasan belajar kepada mereka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan profesionalisme penting dilakukan. Karena jika dosennya berkualitas maka perguruan tinggi tersebut juga akan terbawa naik kualitasnya. Karena sebaik apapun program yang dicanangkan oleh perguruan tinggi tersebut, tanpa di

⁴Anonimous, *Undang-Undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, (Bandung : Fokus Media, 2006), hlm. 23

dukung oleh tenaga dosen yang berkualitas dan professional maka program tersebut pasti tidak akan memuaskan.

Dalam sistem manajemen pendidikan mutu terpadu, atau sering disebut dengan *Total Quality Management in Education*, kepuasan “pelanggan” menjadi hal yang sangat di perhatikan, bahkan menjadi indikator pertama dan utama yang senantiasa di jaga. Tidak hanya dipertahankan bahkan terus menerus di naikan dan diperbaiki atau yang disebut dengan perbaikan kualitas yang berkelanjutan (*Continues Quality Improvement*). Kepuasan merupakan suatu sikap yang dimiliki seseorang atau individu mengenai apa yang dirasakannya.

Dalam organisasi pendidikan, sebagai institusi penyelenggara pendidikan mengharapkan suatu *outcome* atau produktivitas yang sebagaimana yang ditetapkan dalam tujuan pendidikan. *Outcome* atau produktivitas itu ditentukan baik oleh teknologi (sistem, kurikulum, sarana dan prasarana, pembiayaan, dan manajemen) maupun tenaga pendidik dan kependidikan. Di sini kepuasan belajar merupakan salah satu indikator dari seperangkat kebutuhan manusia dalam organisasi pendidikan. Maka dengan demikian, kepuasan belajar harus menjadi tujuan utama organisasi pendidikan.

Fakultas Psikologi yang merupakan salah satu fakultas yang ada di lingkungan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, memiliki peran yang sangat penting untuk meningkatkan sumberdaya manusia yang terdidik, ahli, professional dan paripurna dalam bidang psikologi dan mampu mengatasi masalah-masalah kejiwaan di berbagai lapangan kehidupan masyarakat

yang diformulasikan dengan pendekatan nilai-nilai keagamaan.⁵ Maka demi memberikan bekal ilmu-ilmu keislaman kepada para mahasiswa Fakultas Psikologi UIN SGD Bandung melakukan pembelajaran agama Islam dengan pendekatan tematis dan beragam mata kuliah keislaman yang disesuaikan dengan tingkat perkembangan intelektual mahasiswanya.

Untuk mencapai tujuan di atas dan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dalam hal ini mahasiswa juga masyarakat, maka Fakultas Psikologi UIN SGD Bandung senantiasa melakukan terobosan-terobosan dengan cara meningkatkan secara terprogram dan berkelanjutan kinerja fakultas dengan cara memberikan pembinaan kepada dosen-dosennya, termasuk dosen mata kuliah rumpun pendidikan agama Islam.⁶ Mata kuliah rumpun pendidikan agama Islam di Fakultas Psikologi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada mahasiswa secara tematis serta komprehensif tentang agama Islam dan ilmu-ilmu keislaman, sehingga dapat mempraktakkannya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, tujuan pendidikan agama Islam juga ingin menumbuhkan dan meningkatkan keimanan para mahasiswa melalui pemberian dan pemupukan pengetahuan, penghayatan, pengamalan serta pengalaman mereka dalam agama Islam, maka diharapkan dengan mata kuliah ini tercipta muslim yang terus berkembang dalam hal keimanan ketakwaan kepada Allah swt., serta *berakhlakul karimah* dalam kehidupan pribadi, bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

⁵Anonymous, *Kurikulum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung*, (Bandung : UIN SGD Bandung, 2006), hlm. 60

⁶Dimaksud dengan mata kuliah rumpun pendidikan agama Islam pada Fakultas Psikologi UIN SGD Bandung adalah mata kuliah agama Islam yang terdiri atas Tafsir Tematik (KD-0001), Hadits tematik (KD-0002), Fikih nilai (KD-0003), Akidah/Tuhid (KD-0004), Akhlak terapan (KD-0005) Psikologi agama (KD-0007), dan Psikologi Islam (KD-0012). Anonymous, *Pedoman Akademik dan Kurikulum UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, (Bandung: UIN SGD Bandung, 2009), hlm. 121

Oleh karenanya, pendidikan agama menjadi “modal” bagi para mahasiswa Fakultas Psikologi dalam mengembangkan keilmuannya sesuai dengan profesi yang digelutinya. Hal ini tidak terlepas dari Fakultas Psikologi sebagai lembaga yang mencetak tenaga ahli (professional) dalam ilmu-ilmu Psikologi dengan keislaman (ilmu agama Islam) atau ilmuwan dan sekaligus ulama’ atau pemimpin agama. Oleh karena itu, dalam tataran praktisnya mata kuliah agama Islam ini dikaji secara akademik dan ilmiah dengan tetap bertujuan untuk mengamalkan ajaran Islam yang benar dan tepat.⁷

Fakultas Psikologi memiliki tujuan menghasilkan sarjana psikologi yang berkarakter Islami. Titik berat pendidikan agama Islam terletak pada upaya menginternalisasikan nilai-nilai Iman, Islam dan Ihsan dalam setiap pribadi yang berilmu pengetahuan yang luas, selanjutnya ia menyebutkan bahwa tujuan utama adalah, membina kehidupan anak didik dengan nilai-nilai agama dan sekaligus mengajarkan ilmu agama Islam sehingga mampu mengamalkan syariat Islam dengan benar. Pertanyaannya yang kemudian muncul adalah, “Bagaimana Kinerja Dosen Mata Kuliah Rumpun Pendidikan Agama Islam dalam Memberikan Kepuasan Kepada Para Mahasiswanya?” Untuk menjawab pertanyaan di atas, penulis mencoba memformulasikan dalam sebuah judul penelitian tesis, “*Program Kinerja Dosen Rumpun Mata Kuliah Pendidikan Agama Islam dalam Memberikan Kepuasan Belajar kepada Para Mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.”

⁷Wawancara dengan Salah Seorang Dosen Mata Kuliah Agama Islam Fakultas Sains dan Teknologi UIN SGD Bandung.

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, maka penulis merumuskannya dalam masalah penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana program kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana realisasi kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk Meningkatkan Kinerja Dosen Rumpun Mata Kuliah Pendidikan Agama Islam?
4. Apa faktor penunjang dan penghambat pelaksanaan kebijakan pembinaan peningkatan kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
5. Bagaimana kepuasan belajar mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini akan diarahkan pada suatu usaha untuk mendeskripsikan hasil penelitian lapangan yang diharapkan mampu mengungkap tentang:

1. Program kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Realisasi Kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Upaya yang dilakukan Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk Meningkatkan Kinerja Dosen Rumpun Mata Kuliah Pendidikan Agama Islam.
4. Faktor penunjang dan penghambat pelaksanaan kebijakan pembinaan peningkatan kinerja dosen rumpun mata kuliah agama Islam dalam memberikan kepuasan kepada para mahasiswa di Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
5. Kepuasan belajar mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebuah upaya pengembangan pengetahuan yang diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan berguna bagi pengembangan teori kurikulum dan pembelajaran agama Islam di perguruan tinggi, yakni sebagai masukan berupa konsep-konsep bagi pengembangan kurikulum dan pembelajaran agama Islam.

2. Secara Praktis

- a. Bagi pengelola lembaga pendidikan, baik formal maupun non-formal.

Terutama fakultas-fakultas dan jurusan umum di perguruan tinggi

agama Islam (PTAI). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan guna meningkatkan mutu kurikulum dan pembelajaran agama Islam, agar pembelajaran agama Islam lebih bermakna.

- b. Bagi Fakultas Psikologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan guna meningkatkan kualitas mutu kurikulum dan proses pembelajaran agama Islam dalam rangka mengembangkan dan mengupayakan visi dan misinya ke depan.

E. Kerangka Pemikiran

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan formal, yang di dalamnya terdapat komponen seperti dosen, staf administrasi, dan para mahasiswa, yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi secara khusus, sesuai dengan peran masing-masing. Dosen bertugas mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan dan pelatihan dan pengabdian kepada masyarakat. Staf administrasi menjalankan tugas dalam bidang administrasi baik yang berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran, maupun dalam bidang yang lainnya.

Sebagai institusi pendidikan formal PT juga dituntut untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademis, keterampilan, sikap, mental, karakter serta kepribadian, sehingga mereka dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau bekerja pada lapangan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

Sebagai jabatan profesi, dosen memiliki peranan yang sangat penting dalam membina dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Fungsi dosen sebagai pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi (TD-PT), yakni sebagai pendidik, pengembang ilmu pengetahuan dan melakukan pengabdian kepada masyarakat. Maka dengan demikian, dosen tidak hanya dituntut pandai dalam memberikan materi perkuliahan di kelas, tetapi juga dituntut untuk selalu melakukan penelitian-penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Sebagai tenaga akademisi yang bekerja pada perguruan tinggi, keberadaannya juga memiliki peran yang signifikan. Karena itu, keberadaannya menjadi “kunci” kesuksesan perguruan tinggi dimaksud. Dengan demikian, agar para dosen dapat mengoptimalkan pelaksanaannya tugasnya dosen dituntut untuk memiliki kompetensi, motivasi kerja, disiplin, etika kerja, budaya dan etos kerja serta semangat yang tinggi. Dengan demikian ia dapat dengan maksimal dalam menjalankan tugasnya melakukan proses pembelajaran kepada para mahasiswa.

Demi mencapai hal itu semua, sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 20 tahun 2005 bab 5 pasal 45, dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, dan memenuhi kualifikasi lain yang disyaratkan oleh satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan Nasional. Kualifikasi dosen tersebut sebagaimana minimal lulusan program Magister untuk program Diploma, dan Doctor untuk program Pascasarjana.

Lebih lanjut, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 60 UU No. 14 tahun 2005, berkewajiban untuk (a) melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (b) merencanakan, melaksanakan proses

pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran, (c) meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik secara berkelanjutan, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, (d) bertindak objektif dan tidak diskriminatif, (e) menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum dan kode etik, serta nilai-nilai etika dan agama, (f) memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, “bahwa pengembangan profesi dosen meliputi empat kompetensi, yakni (1) kompetensi pedagogis, atau kemampuan dosen mengelola pembelajaran, (2) kompetensi professional, atau kemampuan dosen untuk menguasai konten dan metodologi pembelajaran, (3) kompetensi kepribadian, atau standar kewibawaan, kedewasaan dan keteladanan, (4) kompetensi sosial, atau kemampuan dosen untuk melakukan komunikasi sosial, baik dengan teman sejawat, mahasiswa maupun dengan masyarakat.

Selanjutnya, sebagai tenaga professional pada perguruan tinggi, dosen tidak hanya dituntut meningkatkan kinerjanya dalam bidang pendidikan dan pengajaran, akan tetapi lebih dari itu. Ia juga dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pekerjaan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para mahasiswanya, sehingga akan menghasilkan output atau lulusan yang memiliki kualitas yang tinggi.

Keith Davis⁸ dalam *Humane Behavior at Work Organizational Behavior* mengemukakan bahwa kinerja sangat dipengaruhi oleh, kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Kemampuan akan menentukan seseorang dapat melakukan pekerjaan, bakat akan berperan dalam membantu melaksanakan pekerjaan jika ada kesesuaian dengan jenis pekerjaannya. Demikian halnya dengan motivasi (*motivation*), yang akan menjadi motor penggerak seseorang melakukan sesuatu pekerjaan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Utsman dalam Gunawan,⁹ bahwa motivasi merupakan kesiapan dalam diri seseorang yang mendorong tingkah lakunya untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu.

Motivasi untuk melakukan sesuatu dapat terjadi karena adanya faktor intrinsik maupun ekstrinsik. Kedua dorongan ini dapat berjalan secara sendiri, maupun secara bersamaan. Perwujudan dalam bentuk perilaku pada dasarnya menunjukkan tentang intensitas dorongan tersebut. Motivasi atau dorongan ini dapat menjadi motor penggerak kinerja, namun demikian tanpa dibarengi dengan kemampuan kinerja yang akan terwujud tidak akan optimal sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam menjalankan tugas profesinya, dosen mesti memiliki kinerja yang bagus, kinerja yang didukung oleh profesionalisme dan kemampuan yang memadai. Hal ini karena dosen memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan akademik kepada para mahasiswa. Atau dengan kata lain, dosen dengan program kerjanya harus mampu memberikan kepuasan belajar

⁸Keith Davis and Jhon W., Newstrom, *Humane Behavior at Work Organizational Behavior*, (New York, McGraw Hill Book Co, 1990), hlm. 145

⁹Heri Gunawan, *Kurikulum dan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, hlm. 140

kepada para mahasiswanya. Kepuasan merupakan seperangkat perasaan yang dirasakan oleh seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* sebagaimana dinyatakan oleh Nasution¹⁰ dengan mengutip Tse dan Wilton kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*nonconformity*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Lebih lanjut Kotler dalam Nasution¹¹ menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila dikaitkan dengan lembaga pendidikan, maka apa yang didapatkan oleh masyarakat pengguna lembaga pendidikan kita, sesuai dengan apa yang ia harapkan dari lembaga pendidikan tersebut.

Pada perguruan tinggi, pelanggan yang langsung berhubungan adalah mahasiswa itu sendiri. Maka kepuasan pelanggan berarti kepuasan belajar para mahasiswa. Untuk mengetahui kepuasan belajar mahasiswa kita dapat melihat dari beberapa indikator, sebagaimana yang dikemukakan oleh Berry dan Para Suraman dalam Sopiati¹² yaitu (a) keandalan, (b) daya tanggap, (c) kepastian, (d) empati, dan (e) berwujud.

Kehandalan tentu sangat berkaitan dengan kompetensi dosen (tenaga pengajar) dalam memberikan layanan proses pembelajaran yang bermutu sesuai dengan “kontrak” yang telah dijanjikan, konsisten serta perguruan tinggi

¹⁰Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), hlm 104

¹¹*Ibid.*

¹²*Ibid.*, hlm. 40

mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan para mahasiswanya.

Daya tanggap yang dimaksud adalah ketersediaan personil perguruan tinggi untuk mengatasi berbagai keluhan mahasiswa sebagai pelanggan utamanya, terutama terkait dengan masalah pembelajaran atau perkuliahan, karir dan pekerjaan, ataupun masalah-masalah pribadi sekalipun. Hal ini ditandai dengan disediakannya lembaga konseling yang dapat menampung dan memberikan pemecahan masalah-masalah yang dihadapi oleh mereka.

Kepastian yang dalam KBBI diartikan sebagai keadaan yang pasti.¹³ Maksudnya bahwa para mahasiswa yang memilih perguruan tinggi sebagai tempat melanjutkan studi pada jenjang yang lebih tinggi dari sebelumnya, sebagai sarana untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya berdasarkan pada informasi, baik dari perguruan tinggi melalui media masa, pengumuman maupun informasi dari orang lain, serta juga berdasarkan persepsi dirinya mengenai perguruan tinggi tersebut. Dengan demikian rasa puas mereka terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dapat ditentukan apakah layanan yang diberikan itu sesuai dengan informasi yang diterima atau tidak. Untuk memberikan kepuasan layanan informasi kepada mereka maka diperlukan kualitas personil perguruan tinggi tersebut, terutama para karyawan dan tenaga dosen untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap “janji” perguruan tinggi terhadap mahasiswanya, disamping layanan-layanan lainnya.

¹³Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2001), hlm. 234

Adapun yang dimaksud dengan empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya berada dalam keadaan perasaan orang lain. Sikap empati dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa, atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, adalah: (1) personil perguruan tinggi (pimpinan, dosen, karyawan) dapat memahami mahasiswa dengan cara mengindera perasaan mereka dan memperhatikan kepentingan mereka; (2) berorientasi melayani, meliputi mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan belajar mereka; dan (3) menyelenggarakan kegiatan pembelajaran yang dapat mengembangkan potensi dan kemampuan mereka secara optimal.

Adapun yang dimaksud berwujud adalah bahwa layanan/jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi tentu tidak dapat dilihat, diraba, dicium tetapi dapat dirasakan. Maka aspek berwujud merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengukur layanan jasa, karena para mahasiswa akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Berwujud dalam dunia pendidikan sangat berkaitan dengan aspek fisik bangunan ruang perkuliahan dan lain sebagainya, yang digunakan untuk kepentingan proses pembelajaran, meliputi bangunan, kebersihan, taman, laboratorium, perpustakaan, masjid (sarana ibadah) dan tempat-tempat lainnya yang menunjang. Aspek-aspek ini sangat diperlukan dalam menjaga mutu perguruan tinggi dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Aspek berwujud yang baik akan mempengaruhi persepsi mahasiswa dan pada saat yang bersamaan juga akan mempengaruhi harapan mereka.

Berdasarkan uraian di atas, secara skematis kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



F. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

Terkait dengan tema penelitian ini, penulis menyadari bahwa telah banyak tulisan-tulisan yang sejenis, baik yang berbentuk buku maupun tulisan-tulisan lainnya. Diantaranya tulisan yang berjudul “*Kinerja Dosen di Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon*”, yang ditulis oleh Agus

Suherman, dalam disertasi ini penulis berkesimpulan bahwa kinerja dosen dapat dibangkitkan melalui berbagai kebijakan yang mendukung, seperti memberikan kesempatan belajar ke jenjang yang lebih tinggi, melalui seminar dan loka karya peningkatan kemampuan akademik, dan pelibatan mereka dalam penetapan standar mutu dan program peningkatan kinerja.

Kemudian hasil penelitian yang bertema "*Analisis korelasi Sederhana Antara Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja,*" yang dilakukan oleh Thamrin Abdullah tahun 1998, yang dilakukan di IKIP Jakarta, mengkaji tentang motivasi kerja, aspek-aspek lingkungan kerja, penilaian kemampuan manajerial, dan kepuasan kerja dengan menggunakan korelatif. Dalam penelitian ini berkesimpulan bahwa seseorang yang bekerja memiliki harapan agar meningkatkan tarap hidupnya. Kepuasan kerja akan nampak apabila ternyata sesuatu yang didapat dalam bekerja lebih besar dari apa yang diinginkan sebelumnya. Selanjutnya kedudukan dan pengarahannya lebih dipengaruhi oleh kemampuan.

Sementara penelitian ini akan lebih memfokuskan diri pada Program Kinerja Dosen Rumpun Mata Kuliah Pendidikan Agama Islam dalam Memberikan Kepuasan Belajar kepada Mahasiswa, dengan mengambil lokasi penelitian pada Fakultas Psikologi UIN SGD Bandung, lebih ke wilayah kebijakan yang diambil oleh Fakultas, Realisasi Kinerja, Upaya-Upaya yang dilakukan serta faktor penunjang dan penghambatnya.