

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan mahasiswa adalah salah satu parameter krusial untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi. Di tengah persaingan global dan semakin meningkatnya pemahaman mahasiswa tentang hak-hak mereka sebagai pengguna layanan pendidikan, universitas diharuskan untuk menyediakan layanan akademik dan non-akademik yang terbaik. Kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan pandangan mereka terhadap sarana fisik, layanan administrasi, dan proses pendidikan, tetapi juga berfungsi sebagai ukuran keberhasilan institusi dalam menciptakan suasana belajar yang mendukung.

Menurut Addin (2022) kepuasan mahasiswa mencerminkan sikap positif mereka terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Hal ini terjadi ketika ada keselarasan antara harapan mereka mengenai pelayanan dan kenyataan yang mereka terima. Sedangkan menurut Sugito (2021) kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka telah terpenuhi dengan baik.

Sarjono (2020) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dapat dipahami sebagai suatu perbandingan antara harapan yang dimiliki mahasiswa terkait dengan pelayanan dari karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana dan prasarana, serta kepemimpinan, dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah menerima pelayanan tersebut.

Mahasiswa yang merasa senang dengan pengalaman mereka cenderung menunjukkan tingkat kesetiaan yang lebih besar terhadap lembaga, memiliki antusiasme belajar yang lebih tinggi, serta ikut memperkuat citra positif universitas. Di sisi lain, ketidakpuasan di kalangan mahasiswa dapat menyebabkan banyak keluhan, penurunan hasrat belajar, bahkan penurunan jumlah pendaftar baru di masa yang akan datang. Oleh karena itu, memahami berbagai elemen yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti mutu pelayanan, keahlian dosen, ketersediaan fasilitas, serta kecepatan lembaga dalam mengatasi masalah, menjadi sangat krusial.

Disiplin dalam pekerjaan adalah elemen dasar dalam lingkungan profesional yang sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan produktivitas sebuah organisasi. Kedisiplinan menunjukkan tingkat kemampuan individu dalam mengikuti peraturan, norma, dan standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Dalam suasana kerja yang penuh persaingan, disiplin menjadi faktor utama keberhasilan baik bagi individu maupun organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditentukan.

Andro Vidriansyah (2020) menyatakan disiplin dapat dipahami sebagai suatu kegiatan manajemen yang bertujuan untuk menerapkan standar-standar yang berlaku dalam suatu organisasi. Disiplin kerja merupakan kepatuhan terhadap aturan atau perintah yang ditetapkan oleh organisasi (Lijan Sinambela, 2021).

Disiplin kerja adalah sikap, perilaku, dan tindakan yang sejalan dengan peraturan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Pelanggaran terhadap

disiplin ini akan mengakibatkan sanksi bagi pelanggarnya (Muhammad Taufiek, 2020)

Tingkat disiplin kerja yang tinggi menunjukkan adanya rasa tanggung jawab, kesetiaan, dan profesionalisme dari staf terhadap jabatan mereka. Disiplin ini terlihat dari kehadiran yang tepat waktu, kepatuhan terhadap peraturan, keseriusan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan untuk mempertahankan etika kerja di dalam organisasi. Di sisi lain, disiplin kerja yang rendah dapat menimbulkan berbagai isu seperti berkurangnya produktivitas, meningkatnya konflik di perguruan tinggi, penurunan kualitas pelayanan, serta memberikan dampak negatif pada citra perguruan tinggi. Tanpa disiplin dari pekerja, sebuah perguruan tinggi akan mengalami kesulitan dalam mencapai hasil yang maksimal, karena performa mereka tidak memadai. Disiplin akan membantu para pekerja mengembangkan semangat kerja yang positif, karena sifat ini membentuk kepribadian mereka. Dan, dapat dengan mudah memberikan dorongan yang baik kepada para pekerjanya. Pada akhirnya, para pekerja mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Kepuasan pelayanan adalah tolak ukur yang signifikan untuk mengevaluasi seberapa berhasil sebuah organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya. Di berbagai bidang, seperti pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan bisnis, kualitas pelayanan yang prima menjadi faktor utama untuk membangun ikatan yang positif antara penyedia layanan dan konsumen. Tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna mencerminkan sejauh

mana pandangan mereka tentang layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka.

Zurni Zahara Samosir (2020) menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan oleh mahasiswa dan layanan yang sebenarnya mereka terima. Menurut Srinadi (2020) menemukan bahwa jika mahasiswa merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka terhadap pegawai, maka mereka akan menganggap kualitas pelayanan itu baik dan memuaskan. Jika layanan yang diberikan melebihi ekspektasi mahasiswa, kualitasnya akan dianggap sebagai ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya akan dianggap buruk.

Tjiptono (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan harus berawal dari apa yang dibutuhkan mahasiswa dan diakhiri dengan reaksi mereka. Tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan tersebut adalah penilaian keseluruhan mengenai keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikenali melalui tingkat kepuasan pengguna, terutama mahasiswa. Kualitas sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Kualitas mendorong mahasiswa untuk membangun hubungan yang solid dengan staf. Dalam jangka panjang, hubungan semacam ini memungkinkan staf untuk dengan baik memahami harapan serta kebutuhan mahasiswa.

Dalam lingkungan perguruan tinggi, kepuasan pelayanan mencerminkan tingkat layanan yang diberikan oleh staf atau pegawai terhadap mahasiswa, pelayanan cenderung membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang

di hadapi oleh mahasiswa tersebut. Dengan kata lain, pelayanan harus di dasari oleh rasa tanggung jawab dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Akan tetapi, tanggung jawab yang di berikan, sering di salahgunakan, keterlambatan dalam penyelesaian masalah mahasiswa, mengakibatkan mahasiswa menjadi khawatir.

Kualitas kerja adalah salah satu elemen penting yang menentukan sukses dan daya saing suatu organisasi. Kualitas kerja menggambarkan seberapa baik seseorang dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Di era globalisasi persaingan dalam menentukan kualitas kerja menjadi semakin lebih sengit, organisasi tidak perlu berkonsentrasi pada hasil, tetapi harus memperhatikan kualitas dari berbagai aspek pekerjaan yang dilakukan oleh pekerjanya.

Nasution (2020) menjelaskan bahwa kualitas kerja merupakan tolak ukur mengenai seberapa efektif seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Ada dua aspek yang dinilai dalam pelaksanaan tugas. Yaitu, perilaku dan mutu kerja penilaian perilaku mencakup kesetiaan, kejujuran, kemampuan, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi serta keterlibatan. Sedangkan, kualitas kerja merujuk kepada standar fisik yang dievaluasi berdasarkan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atas tanggung jawabnya. Menurut Madjidu (2022) kualitas kerja sangat penting untuk memastikan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Kualitas kerja dalam suatu instansi diawali dari proses rekrutmen yang sangat selektif dan melalui proses pembinaan secara sistematis.

Kualitas kerja merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan oleh seseorang dalam bekerja, kualitas kerja di pengaruhi oleh *skill* dan bakat yang tumbuh dan berkembang dalam diri seseorang, kualitas kerja harus sesuai dengan apa pekerjaan dilakukan. Saat ini, seseorang cenderung “keluar” dari *skill* dan bakat yang mereka punya. Sehingga, memberikan dampak negatif terhadap kualitas kerja yang mereka lakukan. Ketidakpahaman seseorang terhadap kualitas kerja, menyebabkan ketidakpuasan bagi seseorang maupun kelompok.

Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang berhubungan dengan aspek akademik. Layanan akademik memegang peranan yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Layanan akademik adalah layanan yang sangat erat kaitannya dengan mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu berupaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, agar pada akhirnya dapat membentuk persepsi yang positif di kalangan mereka. Semakin berkualitas pelayanan administrasi akademik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan bagi mahasiswa.

Kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan terletak pada kemampuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa yang menjadi sasaran. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai suatu bentuk pernyataan mengenai sikap dan hubungan yang terbentuk dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja. Dengan demikian, tingkat kepuasan mahasiswa menjadi fungsi dari selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kinerja yang dirasakan berada di bawah ekspektasi, maka mahasiswa akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja tersebut sesuai atau bahkan melampaui harapan, mahasiswa akan

merasa puas. Kinerja yang jauh lebih baik dari ekspektasi akan membuat mahasiswa sangat puas.

Dalam konteks ini, ada beberapa faktor yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Ini termasuk memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf akademik belum sepenuhnya memuaskan mahasiswa. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi mahasiswa adalah rendahnya kualitas pelayanan, dimana karyawan cenderung saling menunggu dan menggantungkan pekerjaan pada rekan kerja. Hal ini mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan belum adanya pengembangan yang memadai dalam kompetensi sumber daya manusia. Kondisi-kondisi ini perlu segera ditangani, karena dapat berdampak negatif terhadap kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan. Memperhatikan kepuasan mahasiswa merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, menarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kinerja individu dan kepuasan mahasiswa. Melalui pemikiran ini, peneliti berencana untuk melakukan penelitian dengan topik tersebut.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang mempengaruhi disiplin kerja, kepuasan pelayanan, dan kualitas kerja terhadap kepuasan mahasiswa, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Disiplin Kerja, Kepuasan Pelayanan, dan Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan**

**Mahasiswa (Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh).**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah pada kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?
2. Bagaimana kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?
3. Bagaimana kualitas kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

**1. Manfaat Teoritis:**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi, dengan menambah bukti empiris mengenai pengaruh disiplin kerja, kepuasan pelayanan, dan kualitas kerja terhadap kepuasan mahasiswa.

**2. Manfaat Praktis:**

- a. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai agar tercipta kepuasan mahasiswa yang lebih optimal.
- b. Bagi pegawai fakultas, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan disiplin kerja, kualitas kerja, dan cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswa.
- c. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menyuarakan harapan terhadap pelayanan akademik dan administrasi yang lebih baik.