

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam hal ini peneliti mengambil salah satu skripsi untuk dijadikan sebagai penelitian terdahulu yang relevan

1. Sunarni dkk. Fakultas Ilmu Politik Universitas Negeri Malang, 2013, Karya tulis ilmiah dengan judul “Kualitas Pelayanan Dosen Menurut Persepsi Mahasiswa”, dalam penelitian ini didapatkan hasil kesimpulan bahwa: (1) pelayanan dosen Pembimbing Akademik (PA), didapat sebesar 41 (54,7%) dari 75 responden menyatakan baik, (2) pelayanan dosen dalam Proses Belajar Mengajar (PBM), didapat sebesar 57 (76,0%) dari 75 responden menyatakan baik, (3) pelayanan dosen dalam membimbing Kuliah Kerja Lapang (KKL), didapat sebesar 30 (50,0%) dari 60 responden menyatakan sangat baik, (4) pelayanan dosen dalam membimbing Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), didapat sebesar 21 (50,0%) dari 26 responden menyatakan sangat baik, dan (5) pelayanan dosen dalam membimbing skripsi, didapat sebesar 19 (73,1%) dari 26 responden menyatakan sangat baik¹⁵.

¹⁵ Sunarni et al, 2013, *Kualitas Pelayanan Dosen Menurut Persepsi Mahasiswa*, Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Politik Universitas Negeri Malang, hal. 08. Diakses pada 21 April 2014 dari <http://karyailmiah.fip.um.ac.id/kualitas-pelayanan-dosen-menurut-persepsi-mahasiswa.html>.

2. Jamiyla, dosen tetap Jurusan Akuntansi Politeknik Darussalam, 2012, dengan judul jurnal “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Politeknik Darussalam Palembang”. Pada jurnal ini didapatkan hasil kesimpulan bahwa:
 - a. Tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Darussalam secara keseluruhan termasuk klasifikasi puas. Hal ini tercermin dari hasil analisis kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan mahasiswa yang memberikan hasil sebesar 76,53 %. Dari 25 variabel penentu kepuasan, maka ada 15 variabel yang menyebabkan puas tetapi ada 8 variabel yang nampaknya belum memuaskan seperti kepemilikan gedung dan fasilitas ruang kuliah, jaminan nilai UAS tepat waktu, kesigapan satpam, kebersihan kamar mandi, pemberian ujian her tepat waktu, jaminan nilai UTS tepat waktu, penanganan urusan administrasi dengan cermat dan kerapihan karyawan.
 - b. Variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa ada 15 variabel seperti: kenyamanan ruang kuliah, kebersihan ruang kuliah, kerapihan ruang kuliah, prosedur pelayanan yang cepat, karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa, kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, kesigapan PA dalam melayani mahasiswa, kemampuan para dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan, keterampilan pegawai administrasi dalam bekerja, keramahan para karyawan dalam memberikan pelayanan, sikap para karyawan dalam memberikan pelayanan ketepatan dosen mengajar

dikelas, ketepatan dalam disiplin perkuliahan, memberikan perhatian secara khusus kepada setiap mahasiswa, dan masa pendidikan terkontrol.

- c. Implikasi strategis hasil penelitian guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan memberikan prioritas kepada variabel-variabel yang menurut mahasiswa memiliki tingkat kepentingan tinggi seperti kepemilikan gedung dan fasilitas ruang kuliah, jaminan nilai UAS tepat waktu, kesigapan satpam, kebersihan kamar mandi, pemberian ujian her tepat waktu, jaminan nilai UTS tepat waktu, penanganan urusan administrasi dengan cermat dan kerapihan¹⁶.
3. Ana Hidayati, Prodi Ilmu Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2014, dengan judul tesis “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fakultas Farmasi Universitas X Yogyakarta”. Dan kesimpulan yang didapat adalah:
 - a. Secara umum pelayanan yang diberikan oleh karyawan , laboran dan dosen belum ideal bagi mahasiswa dan belum memberikan kepuasan bagi mahasiswa.
 - b. Nilai *gap* dari karyawan pada pelayanan pendidikan pada dimensi Berwujud (*tangibles*) dengan nilai *gap* -0.90, Keandalan (*reliability*) dengan nilai *gap* -0,90 , Jaminan (*assurance*) nilai *gap* -0,90, Empati (*empathy*) dengan nilai *gap* -1,10 dan Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* -1,10.

¹⁶ Jamiyla, 2012, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Di Politeknik Darussalam Palembang*, ILMIAH, volume IV No.02,

- c. Nilai *gap* dari laboran pada pelayanan pendidikan pada dimensi Keandalan (*reliability*) dengan nilai *gap* -0,70, Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* -0,90, kemudian diikuti dimensi Jaminan (*assurance*) dengan nilai *gap* -0,90 , Berwujud (*tangibles*) dengan nilai *gap* -0,90 dan Empati (*empathy*) dengan nilai *gap* -1,00.
- d. Nilai *gap* dari dosen pada pelayanan pendidikan pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan nilai *gap* -0,70, kemudian diikuti dimensi Empati (*empathy*) dengan nilai *gap* -0,70, Keandalan (*reliability*) dengan nilai *gap* -0,80, Jaminan (*assurance*) dengan nilai *gap* -0,80, dan Berwujud (*tangibles*) dengan nilai *gap* -1.00¹⁷.
4. Diana Rahmawati, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013, dengan judul jurnal “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa” dengan kesimpulan yang didapat adalah Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap jenis produk Universitas/lembaga berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap jenis produk lembaga sebanyak 72 mahasiswa atau 82,76%. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator jenis produk lembaga sebesar 69,22%.Tingkat kepuasan mahasiswa pada indikator kualitas produk lembaga berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kualitas produk lembaga sebanyak 68 mahasiswa atau 78,16%. Tingkat kepuasan

¹⁷ Ana Hidayati, 2014, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Fakultas Farmasi Universitas X Yogyakarta”, Tesis, Jurusan Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.

mahasiswa terhadap indikator kualitas produk lembaga sebesar 69,20%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan sebanyak 58 mahasiswa atau 66,66%.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan lembaga sebesar 67,30%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pemenuhan kebutuhan/hak mahasiswa berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap pemenuhan kebutuhan/ hak mahasiswa sebanyak 54 mahasiswa atau 62,07%.

Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pemenuhan kebutuhan/hak mahasiswa sebesar 69%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pelayanan Akademik dosen dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 63 mahasiswa atau 72,41%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pelayanan Akademik dosen sebesar 74,29%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pelayanan Akademik pegawai administrasi dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 55 mahasiswa atau 63,22%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator pelayanan Akademik pegawai administrasi sebesar 66,55%. Tingkat kepuasan mahasiswa

terhadap indikator profesionalisme dosen berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap profesionalisme dosen sebanyak 65 mahasiswa atau 74,71%. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator profesionalisme dosen sebesar 73,89%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan akses informasi Akademik berada dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap kemudahan akses informasi Akademik sebanyak 62 mahasiswa atau 71,26%. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kemudahan akses informasi Akademik sebesar 70,63%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap indikator kenyamanan dalam proses pembelajaran dalam kategori puas. Hal ini ditunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas sebanyak 56 mahasiswa atau 64,37%. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan dalam proses pembelajaran sebesar 67,38%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang paling/dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa jurusan pendidikan akuntansi FE UNY program kelas internasional adalah indikator profesionalisme dosen. Hal ini berarti bahwa pertimbangan utama dalam menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa dapat dilihat dari profesional tidaknya seorang dosen dalam proses pembelajaran.

Dapat diketahui bahwa begitu banyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap mahasiswa, dari situ menunjukkan bahwasannya problematika mengenai pengaruh dari kualitas

pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa ini menjadi topik yang menarik dan sangat perlu di perdalam.

Namun dari beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, hasil yang didapatkan juga sangat variatif atau berbeda-beda, ada yang mencapai penilaian sangat puas, dan ada pula yang puas. oleh karena itu, disini peneliti akan mendalami penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. dengan harapan akan mendapat kesimpulan yang berbeda dengan para peneliti-peneliti terdahulu. dikarenakan obyek dan lokasi penelitian berbeda. Bahkan bisa jadi dari banyaknya perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang, akan dapat memunculkan sebuah jawaban baru atau bisa disebut teori baru.

B. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

Yolanda M. Siagian berpendapat bahwa kepuasan tidak hanya diperoleh pada saat mendapat suatu barang yang dibelinya, tetapi pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi konsumen. Pelayanan pelanggan bila dilakukan secara efektif dapat menimbulkan perubahan yang signifikan dalam menciptakan permintaan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Maka pelayanan konsumen dapat disebut sebagai

proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan konsumen secara keseluruhan¹⁸. Dalam jurnal yang ditulis oleh Thomas Stefanus Kaihatu juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap konsumen. Pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, disitulah tercipta kepuasan yang maksimal¹⁹.

Dalam memberikan pelayanan khususnya dalam bidang jasa, hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan guna terwujudnya kepuasan yang dirasakan pelanggan. Berkaitan dengan dimensi kualitas jasa, Parasuraman et al menyatakan ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa:

- a. *Reliability involves concyteny of performance and dependability. It means that the firm performs the service right the first time. It also means that the firm honors its promises.*

Keandalan dalam hal konsistensi kinerja dosen, dan melakukan pelayanan pada waktu yang ditentukan, serta memegang teguh terhadap janji-janji.

¹⁸ Yolanda M. Siagian, 2005, *Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*, Grasindo, Yogyakarta, hal. 64.

¹⁹ Thomas Stefanus Kaihatu, 2008, *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 10, No 1. Hal. 68.

- b. *Responsiveness corners the willingness or readingness of employes to provide service. It involves timeliness of service.*

Menyangkut kesediaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, serta tepat waktu.

- c. *Competence means possession of the required skills and knowledge to perform the service.*

Kompetensi yakni berhubungan dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dosen guna proses pemberian pelayanan

- d. *Acces involves approachability and ease of contact.*

Akses meliputi kemudahan untuk mendapat pelayanan dari dosen

- e. *Courtesy involves politeness, respect, consideration, and friendliness of contact personnel.*

Memberikan pelayanan dengan sopan, mau menghormati dan ramah terhadap konsumen/mahasiswa.

- f. *Communication means keeping customers informed in language they can understanding and listening to them. It may mean that the company has to adjust its language for different consumers-increasing the level of sophistication with a well-educated customer and speaking simply and plainy with a novice.*

Dosen dalam hal memberikan informasi keilmuan, harusnya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh mahasiswa yang ada, karena disisi lain tiap mahasiswa ini bisa jadi memiliki kemampuan memahami materi yang berbeda-beda

g. *Credibility involves trustworthiness, believability, honesty. It involves having the customer's best interests at heart.*

Meliputi kejujuran terhadap apa yang diucapkan dan dilakukan oleh seorang dosen.

h. *Security is the freedom from danger, risk or doubt.*

Keamanan dari resiko, keraguan dan rahasia.

i. *Understanding/knowing the customer involves making the effort to understand the customer's needs.*

Memahami mahasiswa dalam upaya memahami kebutuhan dari mahasiswa.

j. *Tangibles including the physical evidence of service²⁰.*

Meliputi fasilitas fisik yang menunjang dalam hal pemberian pelayanan.

a. Pelayanan Pendidikan

Dalam sebuah pelayanan di perguruan tinggi, tentu di dalamnya terdapat salah satunya adalah pelayanan pendidikan. Sugi Rahayu mengutip pendapat Sudarman Danim yang mengatakan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain:

1) Terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa.

Artinya dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar selalu bertatap muka dan yang dimaksud kontak secara intensif dalam hal

²⁰ A. Parasuraman et al, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Jurnal of marketing, volume 49. No 41-50.

ini adalah dosen sering menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa berkonsultasi mengenai hal yang berhubungan dengan matakuliah yang sedang di ampu oleh dosen bersangkutan.

- 2) Pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran. Yakni kehadiran dosen pada saat memberi kuliah selalu tidak pernah telat dan selalu menghadiri perkuliahan, sementara yang dimaksud tepat sasaran adalah dosen memberikan materi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang sedang berkembang pada saat itu.
- 3) Perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif. Artinya dosen disini diharapkan dapat menguasai materi perkuliahan yang diajarkan, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari mahasiswa ketika mahasiswa sedang kebingungan, dosen mampu menjelaskan dengan jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba (*intangible*)²¹.

Sementara Achmad Sanusi yang dikutip oleh Danis Imam Bachtiar juga menyebutkan ada tiga dimensi mutu pendidikan khusus mutu hasil belajar guna menunjang kepuasan yang didapat oleh mahasiswa, yaitu:

²¹ Sugi Rahayu, 2007, "Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta", Jurnal Socia, volume IV, no.01.

- (a) Dimensi mutu mengajar yang sangat terkait dengan faktor-faktor kemampuan dan profesionalitas guru/dosen, sehingga kajian terhadap mutu pendidikan akan berarti harus mengkaji masalah mutu guru/dosen dan mutu proses pendidikan.
- (b) Dimensi bahan ajar yang berbicara masalah kurikulum dalam arti sejauh mana kurikulum suatu institusi pendidikan relevan dengan kebutuhan anak dimasyarakat dan kebutuhan lingkungan pendidikan yang berubah demikian cepat.
- (c) Dimensi hasil belajar. Dimensi yang terakhir ini mencakup baik perolehan nilai-nilai belajar maupun dalam cakupan yang luas yaitu perolehan lapangan pekerjaan dan sekaligus perolehan pendapatan setiap lulusan²².

Dari beberapa teori yang ada, peneliti hendak menggunakan teori dari A Parasuraman et al. karena teori ini lebih detail dalam hal menjelaskan variabel-variabel pelayanan dari pada teori yang lainnya.

2. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dan harapannya²³. Sementara menurut Biong yang dikutip Zulhan Yamit, menjelaskan bahwa kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas

²² Danis Imam Bachtiar, 2011, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo", *Dinamika Sosial Ekonomi*, Volume 7, no.01.

²³ Nursalam, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta, hal. 101.

pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya²⁴.

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakan kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek penelitian dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar²⁵. Dalam hal penilaian kualitas jasa guna tercapainya kepuasan pelanggan dibutuhkan jenis kualitas untuk menilai kualitas jasa, yakni:

- a. Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- b. Kualitas pelayanan (*proses*), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa

²⁴ Zulhan Yamit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisa, Yogyakarta, hal. 56.

²⁵ J. Paul Peter, 1999, *Consumer Behaviour, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta, hal. 157.

berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan²⁶.

Freedy Rangkuti mengatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, menurut beliau kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian²⁷. Disamping harus memetakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, penyedia jasa edukasi juga harus tau ciri-ciri atau indikasi dari pelanggan yang memang bisa dikatakan puas dengan pelayanan si penyedia jasa. Menurut J. Supranto pelanggan yang

²⁶ Freedy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 29.

²⁷ Freedy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, hal.30.

sangat puas akan menjadi pelanggan loyal dengan ciri antara lain sebagai berikut:

- a. Akan membeli berkali-kali
- b. Mengajak orang lain membeli
- c. Memberitahukan hal-hal yang baik mengenai produk atau perusahaan yang menjualnya kepada orang lain.

Apabila diterapkan bagi suatu perguruan tinggi, mahasiswa yang loyal berarti akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut, mengajak/membujuk orang lain supaya menggunakan jasa edukasi pada sebuah perguruan tinggi dan selalu membicarakan hal-hal yang baik mengenai perguruan tinggi tersebut (kualitas dosen, petugas Akademik yang ramah, ruangan yang bersih). Data yang penting meliputi jumlah mahasiswa/pelanggan yang loyal, sudah berapa orang yang diajak dan berapa orang yang diajak membicarakan hal-hal yang baik dari perguruan tinggi yang bersangkutan, data ini diperlukan pimpinan untuk memantau atau mengevaluasi perkembangan jumlah pelanggan atau mahasiswa loyal²⁸.

Menurut Blank & Nguyen yang dikutip oleh Danis secara lengkap menjelaskan indikator kepuasan konsumen yaitu:

²⁸ J. Supranto, 2007, *Statistik untuk Pemimpin berwawasan Global, Edisi 2*, Salemba Empat, Jakarta, hal. 2.

- a. Kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan : jumlahnya banyaknya aduan, respon suara, respon pribadi. Respon suara merupakan usaha untuk menyampaikan keluhan secara langsung. Respon pribadi antara lain memperingatkan atau memeberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.
- b. Rekomendasi orang lain atau setelah menggunakan jasa.
- c. Adanya rasa bangga terhadap dosen.
- d. Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada.
- e. Setia sebagai mahasiswa atau tidak adanya keinginan untuk pindah jurusan.
- f. Adanya kepercayaan terhadap dosen yaitu keyakinan akan kredibilitas/reputasi dosen²⁹.

C. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam pada (Q.S. Abasa : ١-١٦)

Dalam Islam, pelayanan merupakan suatu hal yang memiliki kedudukan yang sangat penting. Terutama bagi dosen dalam memberikan pelayanan kepengajaran kepada mahasiswa jika dikaitkan pada penelitian ini. Bahkan Nabi Muhammad SAW pernah sampai ditegur oleh Allah dikarenakan beliau tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap salah satu umatnya. Sehingga memberikan suatu pelayanan yang baik adalah hal yang diwajibkan bagi umat islam.

²⁹ Danis Imam Bachtiar, 2011, "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo", *Dinamika Sosial Ekonomi*, Volume 7, no.01.

Sebagaimana dijelaskan pada firman Allah pada (Q.S. abasa : ١-١٦):

عَبَسَ وَتَوَلَّى ۖ أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى ۚ وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَّكَّى

ۚ أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى ۚ أَمَّا مَنْ اسْتَغْنَى ۚ فَأَنْتَ لَهُ

تَصَدَّى ۚ وَمَا عَلَيْكَ أَلَّا يَزَّكَّى ۚ وَأَمَّا مَنْ جَاءَكَ يَسْعَى ۚ وَهُوَ

يَخْشَى ۚ فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى ۚ كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ ۚ فَمَنْ شَاءَ ذَكَرْهُ

ۚ فِي صُحُفٍ مُكَرَّمَةٍ ۚ مَرْفُوعَةٍ مُطَهَّرَةٍ ۚ بِأَيْدِي سَفَرَةٍ ۚ

كِرَامٍ بَرَرَةٍ ۚ

Artinya:

1. Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling.
2. Karena telah datang seorang buta kepadanya.
3. Tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa),
4. Atau Dia (ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya?

5. Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup,
6. Maka kamu melayaninya.
7. Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau Dia tidak membersihkan diri (beriman).
8. Dan adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran),
9. Sedang ia takut kepada (Allah),
10. Maka kamu mengabaikannya.
11. sekali-kali jangan (demikian)! Sesungguhnya ajaran-ajaran Tuhan itu adalah suatu peringatan,
12. Maka barangsiapa yang menghendaki, tentulah ia memperhatikannya,
13. Didalam Kitab-Kitab yang dimuliakan,
14. Yang ditinggikan lagi disucikan,
15. Di tangan Para penulis (malaikat),
16. Yang mulia lagi berbakti³⁰.

Diterangkan oleh beberapa kalangan mufassirin, “pada suatu hari, Rasulullah SAW. Berdialog dengan beberapa pembesar Quraisy. Dalam riwayat Anas bin Malik r.a. disebutkan, pembesar itu bernama Ubay bin Khalaf. Menurut riwayat Ibnu Abbas, mereka itu adalah Utbah bin Rabi’ah, Abu Jahal bin Hisyam, dan Abbas bin Abdul Muththalib. Beliau sangat sering melayani mereka dan sangat menginginkan agar mereka beriman. Tiba-tiba,

³⁰ Departemen Agama, *Al Qur’an dan Terjemahnya*, hal. 871.

datang kepada beliau seorang laki-laki buta, yaitu Abdullah bin Ummi Maktum.

Mulailah Abdullah meminta Nabi SAW. Untuk membacakan beberapa ayat Al-Qur'an kepadanya dan berkata. 'ya Rasulullah, ajarkanlah kepadaku apa yang telah Allah ajarkan kepada engkau.' Rasulullah SAW. Berpaling dirinya dengan wajah masam, menghindar dan tidak suka berbicara dengannya, lalu melanjutkan dialog dengan orang lain. setelah usai melaksanakan urusannya, Rasulullah SAW kembali pulang, tiba-tiba Allah menahan pandangannya dan menundukkan kepalanya.

Kemudian Allah menurunkan ayat 1-4 surat *Abasa*, yang artinya adalah, '*Dia bermukkan masam dan berpaling karena telah datang seorang buta kepadanya. Tahukah kamu barangkali dia ingin membersihkan dirinya, atau dia ingin mendapat pengajaranmu lalu pengajaran itu memberikan manfaat kepadanya.*' Keberpalingan itu karena Rasulullah SAW. Sangat menginginkan kalau sesaat saja saat itu dihentikan pastilah dia tidak akan mendapatkan kesempatan untuk berbicara dihadapan para pembesar tersebut, sebab beliau mengharapkan mereka mendapatkan hidayah.”

Firman Allah SWT (*QS. Abasa ayat1-3*), “dia bermuka masam dan berpaling karena telah datang seorang buta kepadanya. Tahukah kamu barangkali dia ingin membersihkan dirinya,” artinya dia akan mendapat hati yang bersih dan suci,” atau dia ingin mendapat pengajaran, lalu pengajaran itu memberikan manfaat kepadanya,” yaitu dia dapat menjadikannya sebagai nasihat dan penengah dari perbuatan-perbuatan haram.

(*Q.S. Abasa : 4-5*) “adapun orang yang merasa dirinya serba cukup, maka kamu melayaninya.” Yaitu, adapun orang kaya dan menyombongkan diri dari dakwahmu, maka kamu selalu begitu terbuka kepadanya dengan harapan dia mendapatkan petunjuk.

(*Q.S. Abasa : 7*)”padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau dia tidak membersihkan diri.” Yaitu, padahal kamu tidak diminta untuk melakukan itu kalau dia tidak mau membersihkan hatinya. (*Q.S. Abasa : 8-9*) “dan adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera, sedang dia takut kepada Allah,” yaitu dia menuju ke arahmu dan menginduk kepada kamu agar dia mendapatkan petunjuk dari dakwah kamu, (*Q.S. Abasa : 10*) “maka kamu mengabaikannya,” yaitu berpura-pura tidak sempat. Dari sini Allah Ta’ala memerintahkan kepada Rasul-Nya agar memberikan peringatan dengan tidak mengkhususkan orang per orang, akan tetapi disamaratakan semuanya. Kemudian Allah lah yang memberi petunjuk kepada jalan yang lurus bagi siapa saja yang dia kehendaki. Setelah Nabi mendapatkan teguran itu, beliau sangat menghormati keberadaan Abdullah bin Ummi Maktum.

Selanjutnya Allah berfirman pada (*Q.S. Abasa : 11*), “sekali-kali jangan. Sesungguhnya ajaran-ajaran tuhanmu itu adalah suatu peringatan. “yang dimaksud dengan ajaran-ajaran Tuhan disini adalah surah ini atau wasiat untuk menyamakan sikap terhadap semua orang, dalam menyampaikan ilmu, antara golongan atas dan golongan bawah.

Allah berfirman (*Q.S. Abasa : 12-13*), “maka barangsiapa yang menghendaki, tentulah dia memperhatikannya, didalam kitab-kitab yang

dimuliakan, “yaitu surah atau nasihat ini dan kedua-duanya diabadikan bahkan seluruh isi Qur’an dalam mushaf yang dimuliakan, artinya diagungkan dan dihormati, (*Q.S. Abasa : 14*) “yang ditinggikan,” yaitu mempunyai kedudukan dan derajat yang sangat tinggi, (*Q.S. Abasa : 14*) “lagi disucikan” dari berbagai macam noda, pengurangan dan penambahan. Allah Ta’ala berfirman, (*Q.S. Abasa : 15*) “ditangan para penulis,” maksudnya adalah para malaikat yang menjadi duta antara Allah dan para abdi-Nya. Selanjutnya Allah Ta’ala berfirman (*Q.S. Abasa : 16*) “yang mulia lagi berbakti,” maksudnya akhlak mereka sangat mulia dan perbuatan mereka sangat baik dan suci. Atas dasar ini sangat dianjurkan bagi para penyandang Al-Qur’an agar perbuatan dan ucapannya berada diatas keseimbangan dan bimbingan.

Diriwayatkan oleh Imam Ahmad dari Aisyah r.a bahwa Rasulullah SAW. Bersabda, “orang yang membaca Al-Qur’an dan dia ahli adalah bersama para duta mulia lagi berbakti. Sedangkan, yang membacanya dan dia merasa kesulitan, maka dia akan mendapat dua pahala. “Hadits ini diriwayatkan pula oleh al-jamaah dari jalan Qatadah.³¹

Orang buta itu bernama Abdullah bin Ummi Maktum. Dia datang kepada Rasulullah S.A.W. meminta ajaran-ajaran tentang Islam; lalu Rasulullah S.A.W. bermuka masam dan berpaling daripadanya, karena beliau sedang menghadapi pembesar Quraisy dengan pengharapan agar pembesar-pembesar tersebut mau masuk Islam. Maka turunlah surat ini sebagai teguran kepada Rasulullah S.A.W.

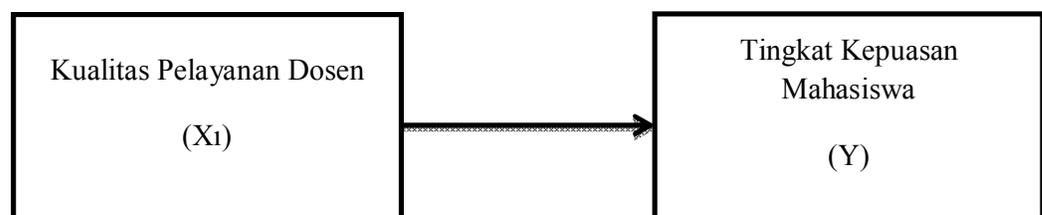
³¹ Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, 2000, *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. Syihabuddin, Gema Insani Press, Jakarta. Hal. 910-913.

Jika di hubungkan dalam penelitian ini, dalam potongan surat Abasa menyerukan bahwasannya selaku dosen diharuskan dalam memberikan pelayanan tidak memilih kasih, dan wajib menyamaratakan setiap mahasiswanya. apalagi dalam hal ini mahasiswa dianggap sebagai orang yang sedang membutuhkan pelayanan pendidikan. Oleh karenanya wajib bagi dosen untuk memberikan pelayanan yang baik tersebut.

D. Paradigma Penelitian

Pada penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa program studi manajemen dakwah” ini, maka paradigma penelitian yang bisa dibuat adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 paradigma penelitian (gambar hasil pengolahan data dari peneliti)



Sumber : Hasil pengolahan data oleh peneliti

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwasannya akan dilakukan analisa statistik, dengan dugaan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dosen dan tingkat kepuasan mahasiswa, sementara tanda panah yang menuju ke gambar yang didalamnya ada tulisan “tingkat kepuasan mahasiswa”, dimaksudkan

sebagai dugaan kualitas pelayanan dosen ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup beberapa aspek yakni pertama reliabilitas. Dalam hal ini aspek reabilitas juga melingkupi cara dosen menyampaikan sebuah informasi secara benar dan dapat memenuhi janji-janjinya. Selanjutnya adalah aspek responsivitas, yang mana kesediaan dan kesiapan seorang dosen untuk membantu dan melayani mahasiswa dengan cepat.

Ketiga aspek kompetensi, yakni penguasaan keterampilan atau pengetahuan guna dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Ke empat adalah akses, akses dalam yang dimaksud adalah kemudahan dosen untuk dihubungi oleh mahasiswa jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Aspek ke lima ialah kesopanan, yakni sikap santun dan ramah yang ditunjukkan oleh dosen ketika memberikan sebuah pelayanan kepada mahasiswa.

Ke enam aspek komunikasi, yaitu proses penyampaian informasi oleh dosen kepada mahasiswa dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Aspek ke tujuh ialah kredibilitas, seorang dosen juga harus berperilaku jujur, sehingga mahasiswa mampu percaya dengan apa-apa yang dibicarakannya.

Ke delapan adalah aspek keamanan, dosen juga harus mampu untuk menjaga privasi atau kerahasiaan yang ia ketahui dari mahasiswanya. Yang ke sembilan yaitu kemampuan memahami mahasiswa, hal ini sangat penting

untuk dimiliki seorang dosen, seorang dosen harus mampu mengerti dan memahami kebutuhan dari mahasiswanya, sehingga apa yang ia berikan akan selaras dengan apa yang sedang dibutuhkan oleh mahasiswanya, terakhir adalah aspek *tangible* (bukti fisik), artinya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen juga menggunakan alat bantu, semisal laptop dan lain sebagainya.³²

Ke semua aspek tersebut ialah indikator dari sebuah kualitas layanan. Yang dalam penelitian ini diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

E. Hipotesis Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermin Endarto dan Suyoto di Universitas Muhammadiyah Purwokerto dengan judul “Pengaruh Keualitas Dosen, Pelayanan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto”, ditemukan kesimpulan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik kualitas dosen, pelayanan dan fasilitas kampus maka semakin baik pula kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

³² Ali Rokhman, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan SERVQUAL*, diakses 10 mei 2014 dari <http://arokhman.blog.unsoed.ac.id>

Jika ditarik garis besar dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermin Endarto dan Suyoto dengan penelitian yang hendak peneliti dalam, bisa dilakukan penyimpulan sementara bahwa pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang signifikan, namun dikarenakan lokasi penelitian dan populasi penelitian berbeda, bisa jadi hasil kesimpulan dari masing-masing penelitian ini akan berbeda, oleh karena itu peneliti akan mendalami penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Dosen Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah”. Sehingga dalam hal ini:

H_0 = atau disebut hipotesis statis, yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel X dan variabel Y. Jadi hipotesisnya dapat dinyatakan: “Kualitas pelayanan dosen tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya”.

H_1 = atau disebut juga hipotesa kerja, yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dengan variabel Y, sehingga dalam penelitian ini hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut: “Kualitas pelayanan dosen berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya”.