

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mutu akademik mahasiswa merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pendidikan tinggi serta tolok ukur kontribusi perguruan tinggi dalam pembangunan sumber daya manusia. Institusi pendidikan tinggi di seluruh dunia menghadapi tantangan untuk memastikan lulusan tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga inovatif, adaptif, dan relevan terhadap kebutuhan masyarakat masa kini. Kondisi global seperti disrupsi teknologi, perubahan kurikulum, dan kebutuhan kompetensi abad ke-21 mendorong perguruan tinggi untuk terus memperkuat sistem penjaminan mutu akademik (Kainde & Mandagi, 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, Permendikbudristek Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa penjaminan mutu pendidikan tinggi harus mencakup penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP) standar mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Regulasi ini menempatkan mutu akademik mahasiswa sebagai salah satu komponen utama dalam siklus penjaminan mutu internal, karena capaian pembelajaran mahasiswa menjadi bukti keterlaksanaan standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu.

Pasca pandemi COVID-19, dinamika pembelajaran berubah secara signifikan; penggunaan teknologi daring, *model hybrid*, serta tekanan psikososial pada mahasiswa menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan pembelajaran. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman belajar mahasiswa (*learning experience*) dan kepuasan mahasiswa secara langsung berdampak pada hasil akademik seperti IPK dan retensi studi (Maniriho, 2024). Artinya, aspek kualitas pembelajaran tidak sekadar teknis penyampaian materi, melainkan juga melibatkan persepsi mahasiswa terhadap interaksi akademik, layanan, dan iklim pembelajaran.

Banyak fakultas pendidikan dan keguruan, termasuk di Indonesia, masih menghadapi tantangan seperti disparitas kualitas layanan akademik antar program studi, keterbatasan fasilitas praktikum dan laboratorium, rendahnya intensitas interaksi dosen–mahasiswa, serta inkonsistensi dalam evaluasi akademik. Di FKIP, tantangan ini semakin kompleks karena lulusan dituntut tidak hanya unggul secara

akademik, tetapi juga memiliki kompetensi profesional sebagai calon pendidik. Dengan demikian, penerapan prinsip PPEPP sebagaimana diatur dalam Permendikbudristek No. 39 Tahun 2025 menjadi landasan strategis untuk memastikan mutu akademik mahasiswa yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan pendidikan nasional.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Pakuan Bogor, terdapat indikasi bahwa meskipun fakultas berupaya meningkatkan modul, fasilitas, dan kegiatan kemahasiswaan, namun masih ada keluhan terkait responsivitas layanan akademik dan pengalaman pembelajaran mahasiswa. Situs fakultas dan dokumen internal menunjukkan bahwa ada upaya pembaharuan kurikulum dan pengembangan layanan, tetapi belum ada kajian sistematis yang menguji pengaruh gaya kepemimpinan fakultas dan kepuasan mahasiswa terhadap mutu akademik mahasiswa di fakultas tersebut.

Tabel 1. 1. Data Kuantitatif Mutu Akademik FKIP UNPAK Bogor

No	Program Studi	Rata-rata IPK Mahasiswa	Akreditasi BAN-PT	Jumlah Dosen Tetap	Kualifikasi Dosen (S2/S3)	Dosen Bersertifikat Profesi (%)
1	Pendidikan Bahasa Indonesia	3,61	A (Unggul)	22	18 / 4	73%
2	Pendidikan Bahasa Inggris	3,55	B (Baik Sekali)	20	17 / 3	70%
3	Pendidikan Matematika	3,47	B (Baik Sekali)	19	15 / 4	68%
4	Pendidikan Biologi	3,62	A (Unggul)	21	17 / 4	76%
5	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	3,69	A (Unggul)	24	20 / 4	82%
6	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)	3,52	B (Baik Sekali)	18	15 / 3	67%
Rata-Rata FKIP		3,58	-	20,7	17 / 3,6	72.6%

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa tingkat akademik mahasiswa di FKIP Universitas Pakuan secara umum cukup bagus dengan rata-rata IPK sebesar 3,58, yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Program studi dengan IPK tertinggi adalah PGSD (3,69), diikuti oleh Pendidikan Biologi (3,62) dan Bahasa Indonesia (3,61). Sementara itu, program studi dengan IPK lebih rendah adalah PPKn (3,52) dan Matematika (3,47), meskipun keduanya masih masuk dalam

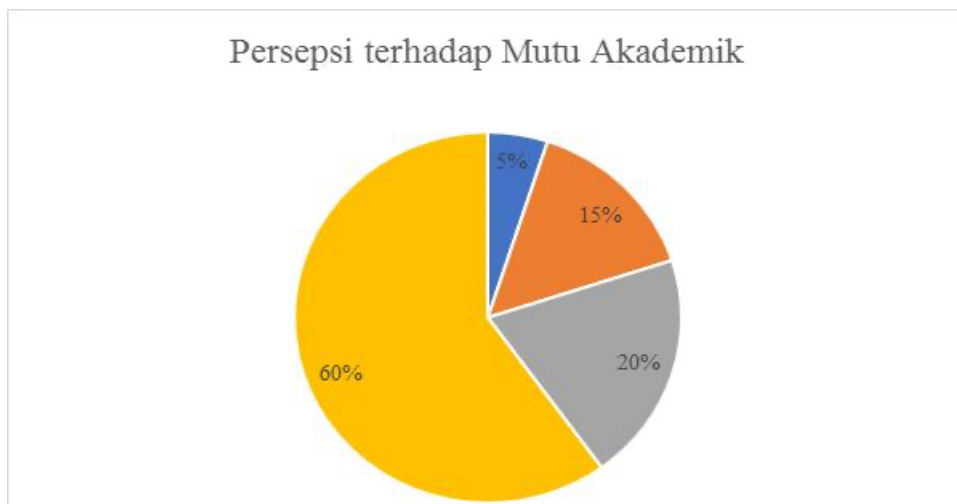
kategori baik. Dari segi akreditasi, tiga program studi telah mencapai peringkat A (Unggul), sedangkan tiga lainnya berada di kategori B (Baik Sekali).

Hal ini menunjukkan adanya perbedaan kualitas antar program studi, yang bisa menjadi fokus untuk ditingkatkan. Dalam hal kualifikasi dosen, sekitar 82% dosen memiliki gelar S2 dan 18% memiliki gelar S3, yang mencerminkan tingkat akademik yang baik, tetapi masih perlu ditingkatkan, terutama dengan menambah jumlah dosen yang memiliki gelar doktor. Rata-rata sekitar 72,6% dosen memiliki sertifikat pendidik atau profesi, yang menunjukkan komitmen fakultas terhadap profesionalisme dosen. Program studi dengan persentase tertinggi adalah PGSD (82%), sedangkan yang terendah adalah PPKn (67%).

Terdapat indikasi bahwa tingkat akademik (IPK) berkorelasi positif dengan tingkat kepemimpinan melayani dan kepuasan belajar, seperti yang terlihat pada program studi dengan IPK dan sertifikasi dosen yang tinggi, yaitu PGSD dan Pendidikan Biologi. Akreditasi program studi serta kualifikasi dosen juga terlihat berhubungan dengan peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

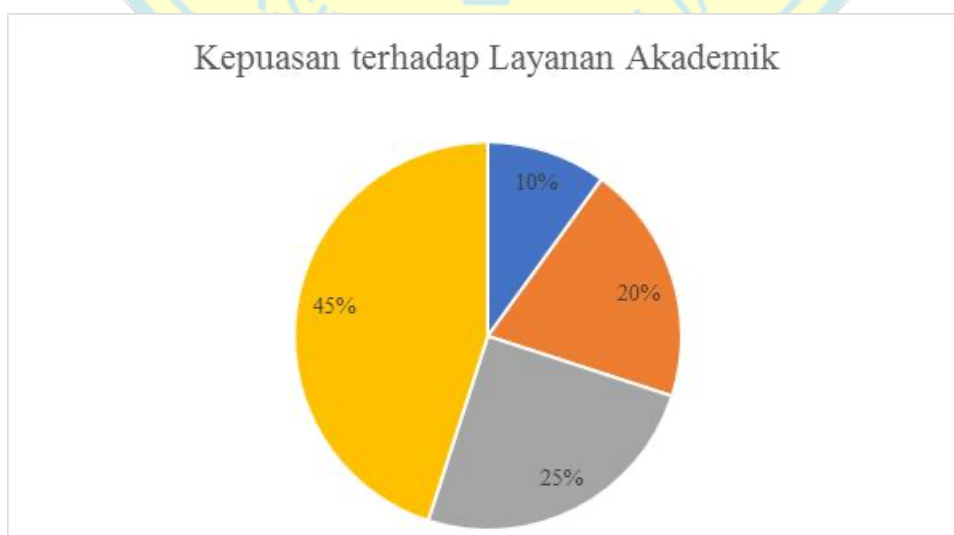
Sebagai tindak lanjut dari data kuantitatif pada Tabel 1.1, peneliti juga melakukan observasi awal melalui penyebaran instrumen sederhana kepada 20 mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Pakuan Bogor. Instrumen ini bertujuan untuk memperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap mutu akademik, khususnya pada aspek layanan akademik, interaksi dosen, dan kepuasan terhadap proses pembelajaran.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan respons “tidak setuju” terhadap pernyataan-pernyataan yang merefleksikan mutu akademik yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap mutu akademik di lingkungan FKIP masih relatif rendah. Kondisi ini dapat menjadi sinyal penting bagi pihak fakultas untuk melakukan evaluasi terhadap sistem pembelajaran dan layanan akademik yang ada.



Gambar 1. 1. Persepsi Mahasiswa terhadap Mutu Akademik

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap 20 mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Pakuan Bogor, diperoleh gambaran umum bahwa mutu akademik masih tergolong rendah menurut persepsi mahasiswa. Sebagian besar responden, yakni 60%, menyatakan tidak setuju dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa mutu akademik di lingkungan FKIP sudah baik. Hanya sebagian kecil mahasiswa, sekitar 5%, yang menyatakan sangat setuju, sementara 15% setuju dan 20% lainnya kurang setuju. Temuan ini memperlihatkan bahwa mahasiswa belum sepenuhnya merasakan kualitas akademik yang optimal, baik dari sisi proses pembelajaran, sistem evaluasi, maupun dukungan akademik.



Gambar 1. 2. Kepuasan terhadap Layanan Akademik

Hasil observasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik juga menunjukkan kecenderungan yang serupa. Sebanyak 45% responden menyatakan

tidak puas, dan 25% menyatakan kurang puas terhadap layanan akademik yang mereka terima, baik dalam aspek administrasi, komunikasi dengan dosen, maupun fasilitas pembelajaran. Sementara itu, hanya 10% mahasiswa yang menyatakan sangat puas dan 20% yang menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh fakultas belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Berdasarkan hasil observasi awal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan mutu akademik dan layanan akademik yang mereka alami. Kondisi ini dapat menjadi indikasi bahwa sistem pembelajaran, interaksi dosen-mahasiswa, serta mekanisme pelayanan akademik di FKIP masih memerlukan perbaikan berkelanjutan.

Dalam konteks manajemen pendidikan, gaya kepemimpinan di fakultas atau unit akademik juga memainkan peran penting dalam menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif. Kepemimpinan yang inklusif, empatik, dan melayani dapat meningkatkan motivasi mahasiswa serta memperkuat hubungan antara dosen-mahasiswa (Spears, 1998; Liden et al., 2015). Gaya kepemimpinan melayani (*servant leadership*) menekankan elemen mendengarkan, empati, memberdayakan individu, dan membangun komunitas yang jika diterapkan dalam konteks pendidikan, memiliki potensi mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan hasil akademik. Sebagai contoh, kajian sistematis menemukan *servant leadership* memberikan dampak positif terhadap moral, keterlibatan, dan kepuasan di lingkungan pendidikan (Kainde & Mandagi, 2023).

Lebih lanjut, penelitian di ranah organisasi umum telah menemukan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan (Anselmus Dami et al., 2024). Meski konteksnya bukan pendidikan, implikasi terhadap organisasi akademik relevan: pemimpin yang melayani mampu memfasilitasi lingkungan kerja/akademik yang lebih suportif. Dalam konteks pendidikan tinggi, ada studi yang mulai menguji efek kepemimpinan dosen terhadap keterlibatan mahasiswa dan performa akademik (Amruloh, 2025). Dengan demikian, terdapat landasan teoretis bahwa kepemimpinan di fakultas dapat berdampak ke variabel mahasiswa.

Di sisi lain, kepuasan belajar mahasiswa adalah faktor psikologis-persepsi yang sangat menentukan apakah mahasiswa merasa proses pembelajaran memenuhi harapan mereka. Ketika mahasiswa merasa puas bahwa materi sesuai kebutuhan, interaksi dosen baik, fasilitas memadai, dan penilaian adil mereka cenderung menunjukkan usaha lebih tinggi dan hasil akademik lebih baik (Elliott & Shin, 2002). Beberapa penelitian Empiris di Indonesia mendokumentasikan bahwa kualitas layanan akademik (administrasi, fasilitas, interaksi) menjadi salah satu determinan kepuasan mahasiswa di fakultas pendidikan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan mutu akademik mahasiswa yang ditinjau dari pengaruh kepemimpinan melayani (X_1) dan kepuasan belajar (X_2) di lingkungan FKIP Universitas Pakuan Bogor. Dengan menguji secara bersamaan, penelitian diharapkan memberikan rekomendasi kebijakan fakultas dan kontribusi empiris pada literatur manajemen pendidikan di perguruan tinggi Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan mutu akademik mahasiswa sebagai berikut:

1. Rendahnya layanan akademik yang meliputi administrasi, fasilitas, komunikasi dengan dosen, dan sistem evaluasi pembelajaran.
2. Adanya perbedaan kualitas proses akademik dan manajemen pembelajaran antar program studi.
3. Kualitas kepemimpinan akademik belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kepemimpinan melayani.
4. Interaksi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran masih terbatas.
5. Perlu dilakukan kajian sistematis terhadap pengaruh faktor kepemimpinan melayani dan kepuasan belajar terhadap mutu akademik mahasiswa.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini dibatasi dengan melihat mutu akademik mahasiswa FKIP Universitas Pakuan Bogor melalui Kepemimpinan Melayani dan Kepuasan Belajar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang diajukan sebagai berikut:

1. Apakah Kepemimpinan Melayani berpengaruh langsung Positif terhadap Mutu Akademik Mahasiswa?
2. Apakah Kepuasan Belajar berpengaruh langsung positif terhadap Mutu Akademik Mahasiswa?
3. Apakah Kepemimpinan Melayani langsung positif terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis
 - a. Penelitian ini bermanfaat bagi literatur manajemen pendidikan di perguruan tinggi, khususnya pada efek kepemimpinan melayani dan kepuasan belajar terhadap mutu akademik mahasiswa.
 - b. Hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi pengembangan teori dalam konstelasi pendidikan.
2. Kegunaan secara praktis
 - a. Menjadi panduan bagi dosen maupun pimpinan perguruan tinggi dalam mengembangkan strategi kepemimpinan melayani dan kebijakan pembelajaran yang meningkatkan mutu akademik mahasiswa
 - b. Sebagai rekomendasi kebijakan untuk peningkatan layanan akademik, interaksi pembelajaran dan sistem evaluasi
 - c. Sebagai bahan masukan bagi fakultas maupun universitas dalam mengelola akademik guna peningkatan sistem mutu.