

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS AGAMA ISLAM

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS ISLAM RIAU PASCA
DIRAIHNYA ISO 9001: 2015**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Islam Riau*



Oleh :

SUCI VERONICA

NPM : 142310076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Veronica
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
Fakultas Agama Islam Pasca Diraihnya ISO 9001:2015
NPM : 142310076
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jenjang Pendidikan : S1

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar dari hasil karya sendiri, dan dapat dipertanggung jawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 29 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



Suci Veronica



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan 28284; Pekanbaru, Riau, Indonesia

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT
No. 33/A-EKIS/FAI-UIR/XI/2019

Ketua Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Suci Veronica
NPM	142310076
Program Studi	Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS ISLAM RIAU PASCA DIRAIHNYA ISO 9001:2015.**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Pekanbaru, 2 Desember 2019
Ketua Prodi Ekonomi Syariah,


Bov Svamsul Bakhri, S.E.,M.Sc.,Ak
NIDN. 1012097002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis diberikan kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Selanjutnya shalawat dan salam juga penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan nilai tauhid dan jalan kebenaran kepada umat-Nya.

Penulis tertarik meneliti di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau karena saat ini FAI UIR telah meraih sertifikasi ISO 9001:2015 tentang peningkatan mutu pelayanan FAI UIR dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Seperti diketahui bahwa pemberian pelayanan berbasis islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Dalam islam menganjurkan pelayanan harus bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan amanah sehingga tidak menyia nyiakan tanggung jawab. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat menambah wawasan kepada pembaca mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015

Dalam penulisan skripsi ini penulis tentu menyadari masih banyak kekurangan, keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan. Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

dengan judul **“Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pasca Diraihnya ISO 9001:2015”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dan bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moril maupun secara materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr.H.Syafrinaldi, S.H., M.C.L
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau. Bapak Dr. Zulkifli, MM,M.E.Sy.
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc,Ak.
4. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Zulkifli, MM,M.E.Sy dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc,Ak yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, saran dan nasehat kepada penulis dalam proposal ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Akhir kata, semoga segala saran, masukan, bimbingan, nasehat, yang telah diberikan kepada penulis hanya Allah SWT yang dapat membalasnya dan menjadikannya sebagai suatu amal yang baik dan bermanfaat di dunia dan diakhirat. Amin Ya robbal’alamin.

Pekanbaru, Oktober 2019
Penulis

SUCI VERONICA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
ملخص	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Persepsi.....	10
B. Kualitas Pelayanan	15
C. Kualitas Layanan dalam Islam	24
D. Sistem Manajemen Mutu	26
E. ISO 9001:2015.....	34
F. Penelitian Relevan	38

G. Konsep Operasional	40
H. Kerangka Konseptual	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian	50
B. Deskripsi Data.....	54
C. Analisis Data.....	58
D. Pembahasan Hasil Temuan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Program Studi dan Mahasiswa yang Masih Aktif.....	5
Tabel 2 : Konsep Operasional.....	40
Tabel 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian.....	42
Tabel 4 : Distribusi Sampel dengan Menggunakan Proportionate Stratified Random Sampling.....	43
Tabel 5 : Faktor Dalam Diri.....	55
Tabel 6 : Faktor Situasi.....	56
Tabel 7 : Faktor Dalam Diri Terkait Dengan Target.....	57
Tabel 8 : Rekapitulasi Perhitungan Data Angket.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 2 : Gambar Skor Ideal (Kriterium).....	48
Gambar 3 : Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri.....	56
Gambar 4 : Diagram Lingkaran Faktor Situasi.....	57
Gambar 5 : Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri Terkait Dengan Target	58
Gambar 6 : Diagram Lingkaran Persepsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015.....	60
Gambar 7: Hasil Skor Penelitian Pada Garis Kontinum.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Dekan Fakultas Agama Islam

Lampiran 2 : Surat Riset

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Angket

Lampiran 5 : Tabulasi Responden

Lampiran 6 : Struktur Organisasi FAI UIR

Lampiran 7 : Hasil Tes Plagiat

Lampiran 8 : Formulir Translate Abstrak Bahasa Aran dan Inggris

Lampiran 9 : Foto Pembagian Angket



ABSTRAK

PERSPEKSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS ISLAM RIAU PASCA DIRAIHNYA ISO 9001:2015

SUCI VERONICA

142310076

Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015. Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015. Jenis penelitian yang digunakan adalah desain kualitatif. Jenis data yang digunakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif 2016-2018 yang berjumlah 901 orang dengan sampel 90 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara Proportionate Stratified Random Sampling (sampel acak berstrata proporsional). Sedangkan teknik pengumpulan data adalah angket. Dari 90 orang responden yang diteliti yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1440 orang atau 25,92%, responden yang menyatakan setuju sebanyak 2708 atau 48,74 %, responden yang menyatakan netral sebanyak 795 atau 14,31%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 54 atau 0,97% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 atau 0,05%. Berdasarkan analisis data hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata skor penelitian sebesar 357 terletak pada daerah "Setuju" yang berarti persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 adalah "Setuju".

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan, ISO 9001:2015

ABSTRACT

STUDENTS' PERCEPTION ON THE QUALITY OF SERVICE AT FACULTY OF ISLAMIC RELIGION AFTER ACHIEVING ISO 9001:2015

SUCI VERONICA

142310076

The objective of this study was to know the students' perception on the quality of service at Faculty of Islamic religion after achieving ISO 9001:2015. The formulation of problem in this study was how do the students' perception on the quality of service at Faculty of Islamic religion after achieving ISO 9001:2015. This is qualitative study with primary and secondary data. Population in this study were active students at academic year in 2016-2018 with the total numbers 901 students and total samples were 90 students. In taking the samples, it used Proportionate Stratified Random Sampling. In collecting data, it used questionnaire. From the 90 respondents, 1400 students stated strongly agree with the percentage 25.92%, then, respondents stated agree were 2708 with the percentage 48,74%, respondents who stated neutral were 795 or 14.31%, while 54 respondents or 0.97% of respondents stated with disagree and last 3 respondents or 0.05% stated with strongly disagree. Based on data analysis and the result of this study, it showed the average of this study was 357 is placed with agree that means students' perception on the quality of service at Faculty of Islamic religion after achieving ISO 9001:2015 is agree.

Key words : Perception, The quality of service, ISO 9001:2015

ملخص

تصور الطلاب عن جودة خدمة كلية الدين الإسلامي بالجامعة الإسلامية الربوية بعد الحصول

على ISO 9001:2015

سوتجي فيرونیکا

142310076

تهدف الدراسة إلى تحديد تصور الطلاب عن جودة خدمة كلية الدين الإسلامي بالجامعة الإسلامية الربوية بعد الحصول على ISO 9001:2015. تتمثل المشكلة في هذه الدراسة في سؤال هو كيف تصور الطلاب عن جودة خدمة كلية الدين الإسلامي بالجامعة الإسلامية الربوية بعد الحصول على ISO 9001:2015. فنوع هذه الدراسة هو دراسة نوعية. ونوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والثانوية. ومجتمع هذه الدراسة هم طلاب الذين يدرسون في سنة 2016-2018 حيث بلغ عددهم إلى 901 وتم اختيار 90 شخصًا كعينة الدراسة. وتقنية أخذ العينات هي باستخدام أخذ العينات العشوائية الطبقية المتناسبة (*Proportionate Stratified Random Sampling*). في حين أن تقنية جمع البيانات هي استبيان. من المجهين الذين شملهم الاستطلاع وعددهم 90 وافقوا بشدة على ما يصل إلى 1440 شخصًا أو 25.92%، وكان المستجيبون الذين وافقوا على 2708 أو 48.74%، والمستجيبون الذين أعلنوا الحيادية كانوا 795 أو 14.31%، والمستجيبون الذين عارضوا 54 أو 0.97% والمستجيبين الذين يختلفون بشدة بقدر 3 أو 0.05%. استنادًا إلى تحليل بيانات نتائج هذه الدراسة، تبين أن متوسط درجة البحث البالغ 357 في منطقة "موافق"، مما يعني أن تصور الطلاب عن جودة خدمة كلية الدين الإسلامي بالجامعة الإسلامية الربوية بعد الحصول على ISO 9001:2015 هو موافق.

الكلمات المفتاحية: التصور، جودة الخدمة، ISO 9001: 2015

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang komprehensif yang merangkum seluruh kehidupan manusia termasuk kegiatan ekonomi. Pelaksanaan Islam secara menyeluruh akan membawa rahmat kepada sekalian alam termasuk manusia yang menjalankan kegiatan ekonomi. Ini karena kegiatan Sistem Ekonomi Islam sebenarnya berlandaskan kepada nilai-nilai Islam yang terdapat didalamnya empat nilai utama yaitu *rabbâniyyah* (ke-tuhanan), *akhlâqiyyah* (akhlak), *insâniyyah* (kemanusiaan), dan *wasatiyyah* (keseimbangan). Dirasakan dengan penuh keyakinan bahwa Sistem Ekonomi Islam berbeda dengan yang lainnya. Ini menunjukkan Sistem Ekonomi Islam adalah satu sistem ekonomi yang terbaik dan memberi rahmat kepada seluruh dunia termasuklah negara yang mengamalkannya (Boy, Vol.8:2011).

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya. Dewasa ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai

perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen (Saputra, Vol.3:2007).

Kualitas pelayanan pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik (Mahasiswa). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (Mahasiswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses mahasiswa dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik perhatian masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Secara umum penjaminan mutu pendidikan merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholder* memperoleh kepuasan. Penjaminan mutu bertujuan untuk merencanakan, mencapai, memelihara, dan meningkatkan pendidikan secara berkelanjutan. Dalam jangka panjang penjaminan mutu dilakukan untuk mewujudkan visi Perguruan Tinggi. Untuk mencapai tujuan penjaminan mutu, Perguruan Tinggi dapat merancang dan melaksanakan strategi penjaminan mutu yang mengacu pada pedoman

penjaminan mutu yang ditetapkan oleh Direktorat Pendidikan (Alma, 2003:75).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan pendidikan (mahasiswa) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa), keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2013:28).

ISO (*International Organization for Standardization*) merupakan sistem manajemen mutu untuk melakukan review dan perubahan secara berkala sesuai dengan kaidah yang diatur oleh ISO. Perubahan dilakukan dalam rangka mengimbangi standar perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta relevansi terhadap industri dan lingkungan makro organisasi yang mengadopsi sistem manajemen mutu. Review dan perubahan ISO 9001:2015 bertujuan antara lain memudahkan integrasi dengan sistem

manajemen lainnya, menyediakan pendekatan yang integratif terhadap konsep manajemen organisasi dan memastikan standar internasional memenuhi kebutuhan seluruh bidang organisasi yang mengadopsinya. Juga meningkatkan kemampuan organisasi dalam memuaskan pelanggan.

ISO 9001 merupakan standar yang berisi persyaratan untuk sistem manajemen mutu yang membantu perusahaan atau organisasi agar lebih efisien dan kepuasan konsumen meningkat (*International for Organization* 2015). Perusahaan harus memahami persyaratan yang terdapat didalam ISO 9001 dan mengetahui cara menerapkannya, serta mampu bertahan pada sistem yang telah diterapkan agar persyaratan tersebut dapat terus menerus terpenuhi. Standar ini digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan telah melakukan pengawasan dan penjaminan pada semua kegiatan operasinya yang akan mempengaruhi kualitas produk (Ramadhany& Supriono, Vol. 53:2017).

Universitas Islam Riau (UIR) Pekanbaru sebagai Universitas tertua di Provinsi Riau dari masa ke masa selalu mengembangkan diri. Pengembangan diri tersebut sebagai tugas dan integritas dalam prosese pengembangan *value* keislaman serta budaya Melayu pada masyarakat Indonesia bahkan Asia Tenggara. Hal ini kemudian menjadikan UIR Pekanbaru, dalam beberapa tahun terakhir berada pada peringkat sepuluh besar Universitas swasta di Indonesia.

UIR Pekanbaru, yang terletak di pusat Ibu Kota Provinsi Riau, berkembang memberikan pencerahan pada masyarakat hingga memunculkan berbagai fakultas. Pemunculan berbagai fakultas ini sebagai respon positif atas

kebutuhan keilmuan dalam laju perkembangan zaman. Saat ini UIR Pekanbaru memiliki 9 fakultas dan satu diantaranya adalah Fakultas Agama Islam (FAI). FAI UIR Pekanbaru terus mengembangkan kiprahnya dengan membuka berbagai program studi keislaman bertujuan melahirkan sarjana muslim berkarakter islami dan professional yang berwawasan luas tentang ilmu pendidikan dan keislaman.

Saat ini Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau memiliki 5 Program Studi yaitu Pendidikan Agama Islam (PAI), Ekonomi Syariah (EKIS), Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD), Perbankan Syariah (PBS) dan Pendidikan Bahasa Arab (PBA). Dapat dilihat dari tabel Program Studi beserta jumlah Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang masih aktif yang disajikan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 1: Jumlah Program Studi dan Mahasiswa Yang Masih Aktif

Program Studi	Tahun		
	2016	2017	2018
Pendidikan Agama Islam	140	133	263
Ekonomi Syariah	75	73	73
Pendidikan Anak Usia Dini	15	13	22
Perbankan Syariah	0	6	41
Pendidikan Bahasa Arab	0	7	40
Jumlah	230	232	439
TOTAL	901		

Sumber Data: Fakultas Agama Islam UIR, 2018

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, saat ini masih sering diketahui adanya keluhan-keluhan dari para mahasiswa untuk beberapa alasan misalnya pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu pada awal periode kuliah, daftar

absensi yang belum lengkap disebabkan keterlambatan dalam pembayaran SPP, dan pegawai kurang ramah dalam melayani mahasiswa.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dengan diraihnya ISO 9001:2015 ini menyebabkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan FAI UIR. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul : **“Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Agama Islam Univesitas Islam Riau Pasca Diraihnya ISO 9001:2015”**.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai dan luas lingkup hanya meliputi **Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015**. Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan Tata Usaha (TU) FAI UIR.

C. Perumusan Masalah

Setelah melihat uraian dari latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba untuk menarik perumusan masalah yaitu bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pasca diraihnya ISO 9001:2015 ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pasca diraihnya ISO 9001 :2015.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai sumbangan pemikiran atau masukan bagi Fakultas Agama Islam UIR dalam menentukan kebijakan terhadap tingkat kepuasan pelayanan kepada Mahasiswa Fakultas Agama Islam UIR.
2. Menjadi referensi bagi Fakultas Agama Islam UIR dalam menentukan kebijakan Manajemen Mutu dan pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di FAI UIR.
3. Sebagai evaluasi bagi pimpinan dan karyawan dalam aspek kebijaksanaan manajemen mutu yang dilakukan Fakultas Agama Islam UIR.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besarnya sistematika penulisan laporan penelitian akan ditulis dengan tiga bab dan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan dan Manfaat Penelitian; Serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas kerangka teoritis yang berisikan penjelasan Pengertian Persepsi; Proses Persepsi; Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi; Pengertian Kualitas; Pengertian Pelayanan; Pengertian Kualitas Pelayanan; Dimensi Kualitas Pelayanan; Pengukuran Kualitas Pelayanan; Standar Pelayanan; Kualitas layanan dalam Islam; Pengertian Manajemen Mutu; Manajemen Perguruan Tinggi Modern; Standar Penjaminan Mutu Internal UIR; Pengertian ISO 9001:2015; Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; ISO 9001 pada Perguruan Tinggi; Penelitian Relevan; Konsep Operasional dan Kerangka Konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian; Waktu dan Tempat Penelitian; Populasi dan Sampel; Subjek dan Objek Penelitian; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan Gambaran Umum Perusahaan; Deskripsi Data; Analisis Data; Uji Instrumen dan Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan Kesimpulan dan Saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Hal ini didukung oleh pendapat Schiffman dan Kanuk (2004) mendefinikan persepsi sebagai proses, dimana dalam proses tersebut individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulasi menjadi sesuatu yang bermakna (Suryani, 2008: 97).

Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikianrupa sehingga kita dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri (Shaleh, 2009: 110).

Persepsi adalah sebuah proses yang kompleks, dapat diambil dalam kesimpulan bahwa persepsi suatu proses aktif timbulnya kesadaran dengan segera terhadap suatu objek yang merupakan faktor internal serta eksternal individu meliputi keberadaan objek, kejadian dan orang lain melalui pemberian nilai terhadap suatu objek. Sejumlah informasi dari luar mungkin tidak disadari, dihilangkan/ bahkan disalahartikan. Mekanisme penginderaan manusia yang kurang sempurna merupakan salah satu sumber kesalahan persepsi. (Aryani, 2013: 47).

Persepsi merupakan proses kategorisasi. Organisasi dirangsang oleh suatu masukan tertentu (objek-objek di luar, peristiwa, dan lain-lain) dan organisme itu merespon dengan salah satu kategori (golongan) objek-

objek atau peristiwa. Proses menghubungkan ini adalah proses yang aktif dimana individu yang bersangkutan dengan sengaja mencari kategori yang tepat sehingga ia dapat mengenali atau memberi arti kepada masukan tersebut. Dengan demikian, persepsi juga bersifat *inferebsiqal* (menarik kesimpulan).(Bruner, 1957 dalam Sarwono, 2010: 89).

Persepsi merupakan proses pengolahan mental secara sadar terhadap stimulus sensori. Definisi lain persepsi adalah stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diindra. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsangan melalui panca indera dengan didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, megartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun di dalam individu (Astuti, Vol.1:2018).

Menurut Echols dan Shadily dalam Desmita (2011) menjelaskan bahwa persepsi merupakan sebuah istilah yang sudah sangat familiar didengar dalam percakapan sehari-hari. Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris "*perception*", yang diambil dari bahasa latin "*perception*", yang berarti menerima atau mengambil (Zulfa,Vol.2:2019).

Persepsi ini menjadi pengetahuan, sehingga dengan demikian persepsi mencakup penafsiran objek-objek dan simbol-simbol persepsi meliputi aktivitas menerima informasi, pengorganisasian atau pengelompokan informasi serta menerjemahan atau disebut juga

menafsirkan informasi tersebut, sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Kesimpulan persepsi adalah pengalaman yang diterima seseorang tentang peristiwa yang diterimanya melalui alat indera, dan kemudian ditafsirkan menurut kemampuan kognitif masing-masing individu.

2. Proses terjadinya Persepsi

Proses pembentukan persepsi dimulai dengan penerimaan rangsangan dari berbagai sumber melalui panca indera yang dimiliki, setelah itu diberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap rangsangan lain. Setelah diterima rangsangan atau data yang ada diseleksi. Untuk menghemat perhatian yang digunakan rangsangan-rangsangan yang telah diterima diseleksi rangsangan diorganisasikan berdasarkan bentuk sesuai dengan rangsangan yang telah diterima dan diatur, proses selanjutnya individu menafsirkan data yang diterima dengan berbagai cara. Dikatakan telah terjadi persepsi setelah data/ rangsangan tersebut berhasil ditafsirkan.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulasi saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulasi yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya, namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi/

mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan (Walgito, 2010: 102).

Persepsi merupakan proses yang kompleks. Seringkali terjadi dimana pesan yang satu tidak berhubungan dengan pesan yang akhirnya memasuki otak konsumen karena itu memahami proses persepsi sangat penting bagi pemasar agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif dengan konsumen. Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti “menerima” atau “mengambil”. Persepsi adalah suatu proses dengan mana berbagai stimulasi dipilih, diorganisir dan diinterpretasikan menjadi informasi yang bermakna. Stimulasi adalah input dari objek tertentu yang dilihat oleh konsumen melalui satu atau beberapa panca inderanya (Ferrinadewi, 2008: 42).

3. Faktor-faktor mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang, antara lain:

a. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan Psikologi. Sebagai contoh, terbenamnya matahari diwaktu senja yang indah temaram, akan dirasakan sebagai bayang-bayang yang kelabu bagi seseorang yang buta warna.

b. Famili

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi yang diturunkan kepada anak-anaknya.

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat di dalam memengaruhi sikap, nilai, dan cara seseorang memandang dan memahami keadaan di dunia ini (Thoha, 2015: 147).

Persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor-faktor dari dalam diri yang meliputi:
 - a. Sikap, pernyataan-pernyataan evaluatif terhadap orang objek, atau kejadian;
 - b. Motif, dorongan dari dalam diri seseorang sebagaimana dia berbuat;
 - c. Minat, keinginan yang kuat untuk berbuat sesuatu;
 - d. Pengalaman, kejadian-kejadian yang pernah dialaminya; dan
 - e. Harapan kondisi masa depan yang ingin dicapai.
2. Faktor Situasi, yang terdiri atas:
 - a. Waktu, kecukupan waktu yang tersedia,
 - b. Keadaan kerja, gambaran tentang pekerjaan,
 - c. Keadaan sosial yang dihadapi.
3. Faktor dari dalam diri terkait dengan target, antara lain:

- a. Sesuatu yang baru/hal baru,
- b. Gerakkan atau perbuatan,
- c. Suara atau kata-kata,
- d. Ukuran atau volume,
- e. Latar belakang seseorang,
- f. Kedekatan seseorang dengan objek atau orang lain (Sudiro, 2018:17).

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi dan bahkan melebihi harapan dari pelanggan. Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir yaitu produk dan atau jasa, tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

Evert dan Ebert (1992) menyatakan bahwa perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas.

Selanjutnya Evert dan Ebert (1992) mendefinisikan kualitas sebagai berikut :

- a. Kemanfaatan saat digunakan.
- b. Melakukan sesuatu yang benar untuk pertama kalinya dan setiap waktu.

- c. Persepsi pelanggan.
- d. Memberikan produk dan layanan yang mampu dibayar oleh konsumen.
- e. Membayar apa yang anda dapat.

Berdasarkan pengertian dari kualitas sebagaimana disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan yang berhubungan dengan produk atau layanan. Kualitas adalah cara penempatan produk dimata konsumen. Dari itu perusahaan harus dapat mengenali informasi tentang apa yang diperlukan pelanggan melalui survey, laporan penjualan, dan tren yang berlaku dan penelitian layanan (Nurmansyah, 2018 : 260).

Nawawi mendefinisikan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja adalah program yang mencakup cara-cara untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program kehidupan kerja yang berkualitas, termasuk restrukturisasi kerja, sistem penghargaan, lingkungan kerja, kebanggaan, pengembangan karir, resolusi konflik, komunikasi, kesehatan kerja, dan lainnya (dalam Zulfadli, Vol.6:2019).

Quality of Work Life atau yang disingkat dengan (QWL) disebut juga dengan kualitas kehidupan kerja, ada beberapa pengertian *Quality of Work Life* (QWL) menurut beberapa ahli, yaitu Dessler mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan suatu keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi (dalam Alfani, Vol.1:2018)

2. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, layanan adalah perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Definisi tersebut mengidentifikasikan bahwa jasa adalah suatu aktifitas. Aktifitas layanan yang tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan pemakai layanan. Meski ada nilai tambahan pada aktifitas tersebut. Kemudian, penciptaan nilai bagi kepuasan pelanggan akan menjadi sebuah “Pekerjaan Rumah” bagi para pembisnis (Zulkifli, Vol.1:2018).

Menurut Algifari (2016:2) pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Nina Rahmayanti (2010:12), pembelian konsumen sangat dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan prima, dimana pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik akan menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan

atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2013:2).

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Panjaitan dan Yuliati, Vol. 11:2016).

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan (Lumempow dan Rotinsulu, Vol. 3:2015).

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Sembiring, Suharyono & Kusumawati, Vol. 15:2014).

Lewis & Booms menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012 :157).

Wyckof mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Algifari, 2016:2).

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2008:56) telah melakukan penelitian khusus dan berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*
2. *Responsiveness*
3. *Competence*
4. *Access*
5. *Courtesy*
6. *Communication*
7. *Credibility*
8. *Security*
9. *Understanding/ knowing the customer*
10. *Tangibles*

Dari kesepuluh dimensi yang ada di atas dapat dirangkumkan menjadi hanya lima dimensi pokok yang meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal.

- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kesempatan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Nurmansyah, 2018 : 256-259).

5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Tjiptono, Chandra, dan Andriana (2008) adalah :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliabilitas (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. Jaminan/ keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

6. Standar Pelayanan

Isitilah standar pelayanan pertama kali dipakai dalam PerMenPan Nomor 23 tahun 2004 yang kemudian dipakai dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. Istilah ini dikembangkan dari konsep momen kritis pelayanan. Konsep ini awalnya dikembangkan oleh Albrecht dan Bradford (1993:30) yang mendefinisikan momen kritis

pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Selanjutnya Albrecht dan Bradford (1990) menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu:

1. Konteks Pelayanan
2. Referensi yang dimiliki oleh konsumen
3. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

Sementara itu, di dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dituliskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi

dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tariff
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Standar pelayanan ini hakikatnya adalah merupakan penerapan dari konsep momen kritis pelayanan. Untuk dapat menyelenggarakan publik yang baik sehingga dapat diwujudkan pelayanan prima, penyelenggaraan publik harus memperhatikan dan mengelola semua

momen kritis yang ada dengan menerapkan standar yang tepat (Ratminto, 2017 : 19).

C. Kualitas Layanan dalam Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat berikut.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah (2):267).

Pelayanan (*service*) bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* pelanggan. *Heart Share* dan *mind share* tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan.

Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya

terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam benyuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam mengenanjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap professional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya. Hal tersebut sebagaimana sabda Rasulullah SAW. dalam hadits berikut.

“Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancurannya.” Kemudian seseorang berkata, *“Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanah ya Rasulullah?”* Rasulullah menjawab, *“Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.”* (HR. Bukhari)

Baik dan buruknya pelaku bisnis para pengusaha akan menentukan sukses dan gagalnya bisnis. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT. dalam ayat berikut.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali-imran (3):159)

Berdasarkan ayat tersebut, setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasa nyaman berada di dekatnya, termasuk dalam hal pelayanan. Apabila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman dengan kelemahlembutan maka pelanggan dapat beralih ke

perusahaan lain. Pelaku bisnis harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf dalam memberikan pelayanan kepada kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan terhindar dari rasa takut dan tidak percaya dari pelayanan yang diberikan (Veithzal, 2017 : 179).

D. Sistem Manajemen Mutu

1. Pengertian Manajemen Mutu

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi (Ismail, 2001). Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan figure pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisasi dapat memberikan kontribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota organisasi (Ismail, 2001).

Gaspersz (2006) mendefinisikan sistem manajemen mutu sebagai sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan tertentu itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan

atau organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan palanggan dan pasar (Christy, Altje & Indrie, Vol.16:2016)

2. Manajemen Perguruan Tinggi Modern

Pengertian manajemen atau seringkali disebut pula “pengelolaan” merupakan kata yang digunakan sehari-hari, sehingga diandaikan semua orang tahu artinya. Definisi sesungguhnya kata tersebut ternyata banyak sekali, tergantung pada cara pandang, kepercayaan, atau pengertian seseorang. Ada definisi yang digunakan misalnya yang dirumuskan oleh G.R.Terry, sebagai berikut: *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, perfomed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources”*.

Dalam pengertian definisi ini, ada aktivitas yang jelas berupa proses manajemen. Selanjutya, aktivitas dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan dilakukan melalui orang lain dengan bantuan sumber daya lain pula, yang dinamakan orang dan sumber daya lain biasa disebut 5M, yaitu *men, materials, machines, methods, dan money*.

Ada lima aktivitas yang harus dilalui dalam prses manajemen; *pertama*, perencanaan, yang meliputi perencanaan program kerja, termasuk perencanaan anggaran, bukan merupakan hal baru bagi perguruan tinggi, baik perencanaan lima tahunan maupun perencanaan

tahunan. Namun, perencanaan perlu pula dilakukan untuk perencanaan strategis, yaitu perencanaan yang menentukan hidup mati dan berkembang tidaknya suatu universitas.

Kedua, Pengorganisasian, fungsi pengorganisasian termasuk fungsi pengisian staf yang sesuai untuk setiap tugas atau kedudukan. Pengisian staf atau karyawan perlu membedakan beberapa jenis karyawan yang bekerja di suatu universitas, yang masing-masing mempunyai tugas khas dan karakteristik sendiri-sendiri.

Ketiga, Penggerakan, fungsi tuas penggerakan (*actuating*) adalah tugas mengerakkan seluruh manusia yang bekerja dalam suatu perguruan tinggi agar masing-masing bekerja sesuai yang telah ditugaskan dengan semangat dan kemampuan maksimal. Ini merupakan tantangan yang sangat besar bagi fungsi manajemen. Karena menyangkut hubungan antar pribadi. Oleh karena itu, banyak yang mengatakan bahwa fungsi penggerakan adalah fungsi yang paling penting serta paling sulit dalam keseluruhan fungsi manajemen.

Keempat, Pengukuran, parameter pengukuran atau suatu alat yang seringkali digunakan untuk membantu memahami kebutuhan manusia adalah hierarki kebutuhan yang dikembangkan oleh AH Maslow. Hierarki mengenai lima tingkat (kadang-kadang dibagi menjadi enam) yakni kebutuhan dasar manusia, dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi, sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologis (*physiological need*)

- b. Kebutuhan Keamanan (*safety need*)
- c. Kebutuhan afeksi (*affection need*)
- d. Kebutuhan penghargaan (*esteem need*)
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization need*)

Kelima, Pengawasan, pengawasan adalah fungsi terakhir manajemen, namun bukan berarti yang paling kurang penting. Pengawasan adalah pengamatan dan pengukuran, apakah pelaksanaan dan hasil kerja sudah sesuai dengan perencanaan atau tidak. Kalau tidak, apa kendalanya dan bagaimana menghilangkan kendala agar hasil kerja dapat sesuai dengan yang diharapkan. Fungsi pengawasan tidak harus dilakukan hanya setiap akhir tahun anggaran, tetapi justru harus secara berkala dalam waktu yang lebih pendek, misalnya setiap bulan, sehingga perbaikan yang perlu dilakukan tidak terlambat dilaksanakan (Buyung Syukron, Vol.10:2016).

3. Standar Penjaminan Mutu Internal UIR

a. Manual standar penetapan SPMI UIR

1. Tujuan manual standar SPMI :

Untuk menjelaskan langkah-langkah proses perancangan, perumusan dan penetapan, standar SPMI di UIR.

2. Ruang lingkup manual penetapan SPMI :

a. Mulai pertama kali suatu standar dirancang, dan ditetapkan menjadi Standar SPMI UIR.

b. Untuk semua Standar SPMI

3. Daftar dan definisi berbagai istilah SPMI

- a. Merancang standar SPMI: olah pikir untuk menghasilkan Standar SPMI tentang semua hal yang dibutuhkan untuk mengembangkan mutu Universitas Islam Riau. Kegiatan ini berupa penjabaran 24 SN Dikti, dan Penetapan Standar Dikti yang khas Universitas Islam Riau berupa Standar Bidang Akademik dan Standar Bidang Non Akademik.
- b. Merumuskan Standar SPMI: menuliskan isi setiap Standar SPMI ke dalam bentuk pernyataan lengkap dan utuh dengan menggunakan rumus *ABCD* (*Audience, Behaviour, Competence, Degree*).
- c. Menetapkan Standar SPMI: tindakan persetujuan dan pengesahan Standar SPMI sehingga Standar SPMI dinyatakan berlaku.

4. Langkah dan Prosedur PPEP Standar SPMI

Merancang, merumuskan, menetapkan :

- a. LPM membentuk tim penyusunan penetapan standar SPMI yang melibatkan LPPM, LDIK, biro-biro dan unit kerja terkait.
- b. LPM mengirim usulan tim perumus ke rektor untuk diterbitkan surat keputusan (SK) tim perumus SPMI.
- c. Tim perumus yang ditetapkan oleh Rektor melalui SK merancang standar SPMI UIR dengan merujuk visi dan misi UIR sebagai titik tolak dan tujuan akhir. Selain itu juga

merujuk kepada regulasi-regulasi yang relevan. Proses perumusan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 2 bulan. Rumusan draf awal Standar SPMI menggunakan rumus ABCD (*Audience, Behaviour, Competence, Degre*).

- d. Hasil rumusan standar SPMI diajukan kepada rektor untuk diperiksa.
 - e. Rektor mendelegasikan pemeriksaan rumusan standar SPMI sesuai dengan bidang yang terkait.
 - f. Pihak-pihak yang ditunjuk rektor untuk memeriksa standar yang terkait, melaksanakan tugasnya dalam jangka waktu paling lama 1 bulan.
 - g. Jika ada revisi, maka draft standar SPMI dikembalikan kepada tim perumus.
 - h. Tim perumus melakukan perbaikan dalam jangka waktu paling lama 2 minggu.
 - i. Hasil rumusan standar SPMI yang sudah final dibahas dalam rapat komisi senat Universitas.
 - j. Setelah disetujui Senat, standar SPMI ditetapkan oleh yayasan.
5. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan Manual Penetapan SPMI

LPM sebagai koordinator melibatkan Pimpinan Universitas, LPPM, LDIK, biro-biro dan unit-unit kerja terkait, masing-masing sesuai dengan tugas, kewenangan dan tanggungjawabnya.

b. Manual Pelaksanaan SPMI UIR

1. Tujuan Manual Standar SPMI :

- a. Untuk menjelaskan langkah-langkah proses pelaksanaan standar SPMI yang efisien dan efektif.
- b. Untuk memenuhi standar SPMI UIR yang telah ditetapkan, sehingga setiap standar terlaksana dengan baik.

2. Ruang Lingkup Manual Penetapan SPMI

Manual ini berlaku :

- a. Ketika sebuah standar SPMI harus dilaksanakan dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan oleh semua unit kerja pada semua aras pengambil keputusan.
- b. Untuk semua Standar SPMI.

3. Daftar dan Definisi Berbagai Istilah SPMI

Daftar dan definisi istilah SPMI adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan Standar SPMI : menerapkan standar SPMI yang telah ditetapkan.
- b. Manual : uraian tentang urutan langkah untuk mencapai sesuatu yang ditulis secara sistematis, kronologis, logis, dan koheren.
- c. Instruksi kerja : rincian daftar tugas yang harus dilakukan oleh penerima tugas.
- d. Standar Operasional Prosedur (SOP) : pedoman atau acuan baku untuk melaksanakan tugas baik yang bersifat teknis

maupun bersifat administrative sehingga setiap tugas yang dilaksanakan berjalan secara efektif, dan efisien.

4. Langkah dan Prosedur PPEP Standar SPMI

Langkah-langkah pelaksanaan standar SPMI:

- a. LPM sebagai coordinator perumus standar SPMI melakukan persiapan teknis dan persiapan administrative untuk mendistribusikan standar-standar yang telah ditetapkan kepada Lembaga, biro dan seluruh unit kerja di lingkungan UIR.
 - b. LPM melakukan sosialisasi Standar SPMI kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Waktu pelaksanaan sosialisasi ditetapkan berdasarkan kalender akademik Universitas.
 - c. Sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Standar, maka disusun dokumen terkait yaitu; Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Instruksi Kerja.
 - d. Lembaga, biro, dan seluruh unit kerja terkait melaksanakan isi standar sesuai dengan arasnya.
- #### 6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang Menjalankan Manual Penetapan SPMI

LPM sebagai koordinator melibatkan pimpinan Universitas, LPPM, LDIK, biro-biro dan unit-unit kerja terkait, masing-masing sesuai dengan tugas, kewenangan dan tanggung jawabnya.

E. ISO 9001:2015

1. Pengertian ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar terbaru dari ISO 9001 yang menggantikan versi sebelumnya, yaitu ISO 9001:2008. Model proses ISO terbentuk dari urutan *input*, proses, *output* yang didasarkan pada siklus PDCA (ISO). Perubahan mendasar ada pada versi terbaru ISO, yaitu peninjauan lebih mendalam terhadap lingkungan dan konteks organisasi serta pemikiran berbasis risiko, ISO 9001:2015 tidak hanya memperhatikan pelanggan, namun juga lingkungan dari organisasi untuk me-ningkatkan ketahanan dan keberlanjutan organisasi terhadap perubahan. ISO 9001:2015 terdiri dari 10 klausul, dimana klausul 1-3 merupakan klausul pembuka sedangkan 4-10 merupakan klausul isi. Klausul 1-3 terdiri dari lingkup penerapan, istilah, dan definisi dari ISO 9001:2015. Klausul 4-10 merupakan klausul persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi untuk dapat meng-implementasikan ISO 9001:2015 (Shinduwinata & Felecia, Vol.4 : 2016).

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Rothery (2000) mengatakan “ISO 9000 *series* adalah suatu sistem manajemen mutu yang pertama dan terpenting, sisitem global untuk mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan, kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan”.ISO 9001 *series* mencakup beberapa standar yaitu ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011.

Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, standar ini sudah mengalami empat kali perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratannya tetap relevan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO yang saat ini berlaku adalah ISO 9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Revisi ini bertujuan agar standar ISO 9001:2015 bisa diterapkan pada semua jenis perusahaan.

Perubahan terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), dimana perusahaan diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang :

- b. Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan.
- c. Pengarahan risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur.
- d. Menggunakan bahasa, struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen.
- e. Pengarahan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif.

- f. Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan.

International Organization for Standardization menyebutkan ada 7 prinsip yang mendasari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan (Fitriana&Supriono, Vol. 53: 2017).

3. ISO 9001 pada Perguruan Tinggi

ISO 9001 adalah standar internasional tentang sistem manajemen mutu dimana sebuah organisasi (ISO 9001,2008)

- a. membutuhkan untuk memperlihatkan kemampuannya secara konsisten untuk memenuhi persyaratan *customer*, peraturan dan perundang-undangan
- b. bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem yang efektif, termasuk proses untuk perbaikan terus menerus system dan jaminan kesesuaian persyaratan *customer*, peraturan, dan perundang-undangan. Standar tersebut bersifat generik dan dapat diterapkan pada semua organisasi, terlepas dari tipe, ukuran, dan produk yang diberikannya (ISO 9001, 2008). Dalam kaitan tersebut, ISO 9001 dapat pula diterapkan oleh perguruan tinggi sebagai kerangka sistem manajemen mutunya.

Upaya penerapan ISO 9001 pada perguruan tinggi dapat dilihat sebagai sebuah langkah untuk memberikan tata kelola yang baik,

meraih praktek pendidikan “*excellent*”, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memberikan respon yang lebih baik pada kebutuhan industri (Beaver, 1994; Deshield et al., 2005; Eriksen, 1995; Ho & Wearn, 1995; Othman & Abdullah, 2007). Vanden Berghe (1997) menyebutkan beberapa motif utama organisasi pendidikan menerapkan ISO9001 yaitu:

- a. Promosi bahwa organisasi memiliki *image* bermutu tinggi, visibilitas yang tinggi, dan kredibilitas.
- b. Respon pada faktor eksternal.
- c. Mengembangkan sistem jaminan mutu secara keseluruhan.
- d. Peningkatan pada beberapa kegiatan organisasi yang spesifik.

Adopsi sistem manajemen mutu bagi sebuah perguruan tinggi haruslah sebuah keputusan strategis pimpinan perguruan tinggi. Hal ini disebabkan rancangan dan penerapan sistem manajemen mutu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu (ISO 9001, 2008)

- a. lingkungan organisasi, perubahan pada lingkungan tersebut, dan risiko terkait dengan lingkungan tersebut.
- b. kebutuhan-kebutuhan organisasi
- c. sasaran-sasaran organisasi
- d. produk yang diberikan
- e. proses yang dikerjakan
- f. struktur dan ukuran organisasi (Nurcahyo & Sumaedi, Vol.13: 2011).

F. Penelitian Relevan

Untuk melengkapi pemahaman penelitian tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pasca Diraihnya ISO 9001:2015, maka penulis sampaikan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya diantaranya sebagai berikut :

Penelitian oleh Farastika pada tahun 2014 yang berjudul: “*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di FKIP Universitas Islam Riau*”. Penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh maningkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang di berikan oleh pihak kampus. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dilakukan dengan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Adapun tujuan penelitian tersebut adalah: a). untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di FKIP UIR; b). untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di FKIP UIR; c). untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di FKIP UIR. Sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015. Adapun perbedaan

selanjutnya terletak pada Lokasi penelitian tersebut di lakukan di FKIP UIR, sedangkan penelitian yang penulis lakukan di FAI UIR.

Selanjutnya peneliti juga menemukan penelitian yang dilakukan oleh Adi Kurniawan pada tahun 2015 yang mana judul penelitian tersebut adalah "*Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan di SMKN 2 Klaten*". Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, karena data yang didapatkan berbentuk angka-angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik. Berdasarkan tingkat explanasinya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan fakta- fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan ialah jenis penelitian pada penelitian tersebut yaitu kuantitatif sedangkan jenis penelitian yang penulis lakukan adalah deskriptif. Tempat penelitian pada penelitian tersebut adalah SMKN 2 Klaten sedangkan tempat penelitian penulis yaitu FAI Universitas Islam Riau. Perbedaan selanjutnya terdapat pada tujuan penelitian. Ada pun tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana dampak penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2008 terhadap kualitas pelayanan di smkn 2 klaten. Sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015. Adapun perbedaan selanjutnya terletak pada Lokasi penelitian tersebut di lakukan di FKIP UIR, sedangkan penelitian yang penulis lakukan di FAI UIR.

G. Konsep Operasional

Berdasarkan penjelasan di atas maka dirancang konsep operasional sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2: Konsep Operasional

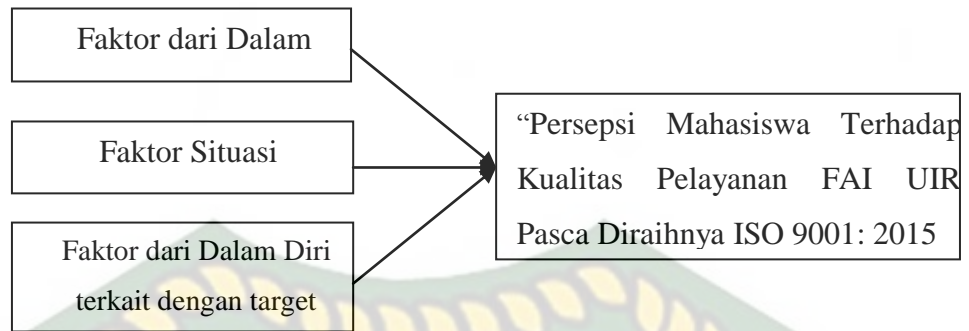
Konsep	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR	Faktor dalam diri	1. Sikap	1
		2. Motif	2
		3. Minat	3
		4. Pengalaman	4
		5. Harapan	5
Pasca Dirainya ISO 9001:2015	Faktor Situasi	1. Waktu	6
		2. Keadaan Kerja	7
		3. Keadaan Sosial yang Dihadapi	8
	Faktor dalam diri terkait dengan target	1. Sesuatu yang baru/hal baru	9
		2. Gerakan atau perbuatan	10
		3. Suara atau kata-kata	11
		4. Ukuran atau volume	12
		5. Latar belakang seseorang	13
		6. Kedekatan seseorang dengan objek	14

Sumber: *Data Olahan, 2019*

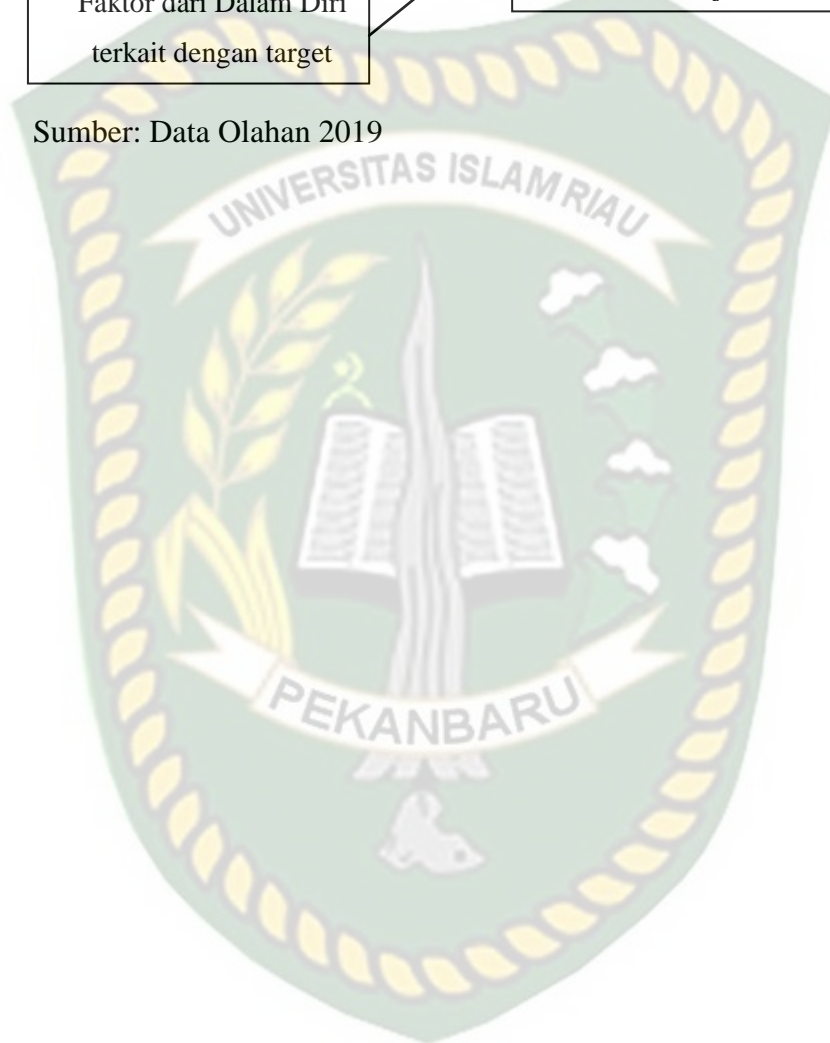
H. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1: Kerangka Konseptual



Sumber: Data Olahan 2019



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*Field Reasearch*) dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan fenomena yaitu mengamati dan meneliti masalah atau keadaan tertentu yang menjadi objek penelitian (Laksono, 2013: 181) yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi dan atau perbandingan berbagai variabel (Arifin, 2014: 54).

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Jl. Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru. Dalam penelitian ini dilakukan pada bulan, dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 3: Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penelitian	■	■	■	■												
2	Pengumpulan data					■	■	■	■								
3	Pengelolaan data									■	■	■	■				
4	Penulisan laporan													■	■	■	■

Sumber: Data Olahan 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Dalam prakteknya, seorang peneliti (Sanusi, 2014: 87).

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Agama Islam UIR tahun 2016-2018 berjumlah 901 orang (sumber : Fakultas Agama Islam UIR).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya (Riduwan, 2014:10).

Dari jumlah sampel diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin (Sanusi, 2011:101).

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{901}{1 + (901)(10\%)^2}$$

$$n = 90,00999 = 90 \text{ Orang}$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Proportinate Stratified Random Sampling* dengan cara undian. Dalam random sampling setiap program studi dalam populasi memiliki kesempatan untuk menjadi sampel. Proporsional digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing program studi.

Distribusi sampel dengan menggunakan *Proportinate Stratified Random Sampling*

Tabel 4 : Distribusi Sampel dengan Menggunakan Proportionate Strtified Random Sampling

No	Program Studi	Distribusi Dan Jumlah Sampel
1	PAI	$\frac{536}{901} \times 90 = 53$
2	EKIS	$\frac{221}{901} \times 90 = 22$
3	PIAUD	$\frac{50}{901} \times 90 = 5$
4	PBS	$\frac{47}{901} \times 90 = 5$
5	PBA	$\frac{47}{901} \times 90 = 5$
Jumlah		90

Sumber: Data Olahan 2019

Setelah sampel pada masing-masing program studi diambil secara proporsional yaitu pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur dalam populasi penelitian, maka pengambilan dilanjutkan dengan cara undian yaitu teknik sampel dengan mengundi setiap kelompok untuk dijadikan sampel.

Proportionate Stratified Random Sampling (sampel acak berstrata proporsional) merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Martono, 2016:78).

Jadi, dalam penelitian ini ukuran sampelnya adalah sebanyak 90 orang.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sedangkan objeknya adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Sanusi (2011:104) menjelaskan bahwa terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Adapun Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang memerlukannya. Dalam penelitian ini dilakukan dengan caramenyebarkan angket ke mahasiswa.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan,2010:19).

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Angket, untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 199).

Pertanyaan yang diajukan kepada responden dan cara menjawabnya juga dilakukan dengan cara tertulis. Pernyataan yang dirancang untuk mengetahui persepsi mahasiswa FAI UIR mencapai 14 item dengan memberikan pernyataan positif. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala lima alternatif (Skala Likert). Setiap variabel diberikan skor nilai sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	: Skor 5
Setuju (S)	: Skor 4
Netral (N)	: Skor 3
Tidak setuju (TS)	: Skor 2
Sangat Tidak setuju (STS)	: Skor 1

- b. Dokumentasi, yaitu penulis secara langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data terhimpun dan telah dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut (Hasan, 2013: 27-28) :

- a. *Editing* (penyuntingan) yaitu data yang telah dikumpulkan selama penelitian akan diperiksa dengan cara mengoreksi data tersebut untuk memperoleh data yang akurat.
- b. *Codeting* (Pengkodean) yaitu dengan cara memberikan tanda (kode) terhadap data yang dikategorikan sama.
- c. *Tabulating* (pentabulasian) yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian yang dimaksud, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel.

2. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode Statistik Deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya.

Dari responden yang selanjutnya akan dibandingkan dengan Skor Ideal (Kriterium) untuk seluruh item dan disajikan secara kontinum. Data kontinum adalah data statistika yang angkanya merupakan dereta angka yang saling menyambung dari suatu data ke data yang lainnya (Susetyo, 2010:13).

Contohnya, dalam hubungan teknik pengumpulan data angket, instrument tersebut disebarkan kepada 10 narasumber, kemudian direkapitulasi. Dari data 10 narasumber. Misalunya:

Menjawab SS dengan skor 5 = 8 orang

Menjawab S dengan skor 4 = 2 orang

Menjawab N dengan skor 3 = 0 orang

Menjawab TS dengan skor 2 = 0 orang

Menjawab STS dengan skor 1 = 0 orang

Dengan perhitungan sebagai berikut:

Jumlah skor untuk 8 orang menjawab SS → $8 \times 5 = 40$

Jumlah skor untuk 2 orang menjawab S → $2 \times 4 = 8$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab N → $0 \times 3 = 0$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab TS → $0 \times 2 = 0$

Jumlah skor untuk 0 orang menjawab STS → $0 \times 1 = 0$

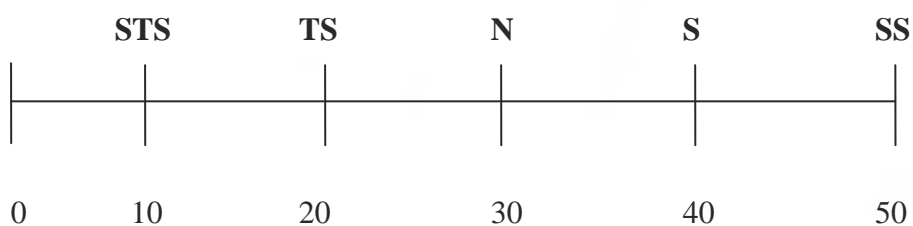
Jumlah = 48

Jumlah skor ideal untuk No.1 (skor tertinggi) = $5 \times 10 = 50$

Jumlah skor terendah = $1 \times 10 = 10$

Maka dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2: Gambar Kontinum Skor Ideal (Kriterium)



Sumber : (Sugiyono, 2013: 95)

Jadi, untuk menentukan dengan angka pada garis kontinum tergantung dari skor tertinggi dan skor terendah pada skor angket dan jumlah narasumber yang kita bagikan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah FAI UIR

Universitas Islam Riau (UIR) Pekanbaru sebagai universitas tertua di Propinsi Riau dari masa ke masa selalu mengembangkan diri. Pengembangan diri tersebut sebagai tugas dan integritas dalam proses pengembangan value keislaman serta budaya Melayu pada masyarakat Indonesia bahkan Asia Tenggara. Hal ini kemudian menjadikan UIR Pekanbaru, dalam beberapa tahun terakhir berada pada peringkat sepuluh besar universitas swasta di Indonesia.

UIR Pekanbaru, yang terletak di pusat ibu kota Propinsi Riau, berkembang memberikan pencerahan pada masyarakat hingga memunculkan berbagai fakultas. Pemunculan berbagai fakultas ini sebagai respon positif atas kebutuhan keilmuan dalam laju perkembangan zaman. Saat ini UIR Pekanbaru memiliki delapan fakultas dan satu diantaranya adalah Fakultas Agama Islam (FAI). FAI UIR Pekanbaru terus mengembangkan kiprahnya dengan membuka berbagai program studi keislaman bertujuan melahirkan sarjana muslim berkarakter islami dan profesional yang berwawasan luas tentang ilmu pendidikan dan keislaman.

Sebelum berubah nama menjadi Fakultas Agama Islam (FAI) UIR Pekanbaru, fakultas ini dahulu bernama Fakultas Ushuluddin, adalah fakultas tertua dan satu-satunya fakultas agama di antara tujuh fakultas

yang ada di lingkungan UIR Pekanbaru. Fakultas Ushuluddin UIR Pekanbaru, sebagai cikal bakal munculnya FAI UIR Pekanbaru, secara resmi didirikan pada tanggal 17 Mei 1969. Pada tahun 1977 dibuka program sarjana muda lengkap Jurusan Dakwah, dan pada tahun 1987/1988 mulai dibuka program sarjana lengkap dengan menerapkan Sistem Kredit Semester (SKS). Pada tahun 1991 status Fakultas Ushuluddin meningkat menjadi “disamakan” sesuai dengan SK Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 257/1991 tanggal 17 Oktober 1991. Fakultas Ushuluddin yang mengasuh Jurusan Dakwah mengalami perubahan karena Jurusan Dakwah menjadi fakultas tersendiri di lingkungan Penguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) dengan dikeluarkan SK Menteri Agama Nomor: E/189/1996 tanggal 12 Nopember 1996, sekaligus terjadi perubahan nama Fakultas Ushuluddin menjadi Fakultas Agama Islam Jurusan Aqidah Filsafat dengan status “disamakan” dan Jurusan Komunikasi Penyiraan Islam (Dakwah) berstatus “terdaftar”.

Seiring dengan perubahan nama fakultas tersebut memberi peluang bagi pembukaan jurusan baru untuk merespon perkembangan zaman. Maka pada tahun 2000/2001 Fakultas Agama Islam (FAI) UIR Pekanbaru membuka jurusan baru yaitu Jurusan Syari’ah Program Studi Ekonomi Islam (EKIS) proram S1 dan Jurusan Tarbiyah Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) program S1. Kedua jurusan ini yaitu Jurusan Tarbiyah Prodi PAI dan Jurusan Syari’ah Prodi Ekonomi Islam telah berstatus “terakreditasi” oleh BAN PT.

2. Visi dan Misi FAI UIR

Visi

Visi FAI UIR Pekanbaru adalah “*Pusat Keunggulan Studi ilmu-ilmu Keislaman dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Indonesia Tahun 2020*”.

Misi

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, Fakultas Agama Islam menetapkan misi FAI sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dan unggul dalam ilmu-ilmu keislaman dengan metode modern.
- b. Melakukan penelitian yang kreatif dan inovatif untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan keislaman serta mempublikasikannya baik nasional, regional maupun internasional.
- c. Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat sebagai tanggung jawab sosial kemasyarakatan secara berkesinambungan dalam rangka pengembangan ilmu-ilmu keislaman.
- d. Menyelenggarakan dakwah islamiyah dan meintegrasikan nilai-nilai keislaman dan ilmu pengetahuan serta membangun kreatifitas, etos kerja dan kecakapan hidup sivitas akademika FAI.
- e. Menyelenggarakan manajemen fakultas yang bersih, transparan dan akuntabel dengan pelayanan prima serta menyediakan sarana prasarana pendidikan berteknologi modern.

- f. Menjalinkan kerjasama dengan pemangku kebijakan yang saling menguntungkan, baik dalam maupun luar negeri, berlandaskan akhlakul karimah serta membangun jejaring alumni.

3. Tujuan FAI UIR

Adapun tujuan dari FAI UIR yaitu:

- a. Menghasilkan lulusan yang berkualitas, memiliki kompetensi, berjiwa kewirausahaan dan berdaya saing tinggi baik di tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- b. Menghasilkan penelitian yang kreatif, inovatif dan bermanfaat bagi pengembangan iptek dan mengarah kepada publikasi nasional dan internasional.
- c. Menghasilkan kegiatan pengabdian masyarakat yang mampu mendorong potensi SDM dan SDA dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan.
- d. Mewujudkan pembinaan nilai-nilai spiritual yang terintegrasi dan terlaksananya budaya akademik yang kreatif, inovatif, memiliki etos kerja dan kecakapan hidup yang berguna di tengah masyarakat
- e. Terwujudnya manajemen fakultas yang bersih, transparan dan akuntabel dengan pelayanan prima serta menyediakan sarana prasarana pendidikan berteknologi modern.
- f. Menghasilkan kerja sama dengan lembaga pendidikan dan dunia usaha, baik pemerintah maupun swasta di tingkat lokal, nasional maupun internasional serta terwujudnya silaturahmi secara intensif dengan alumni untuk membangun kejayaan dan kelanggengan fakultas

4. Struktur Organisasi FAI UIR

Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau memiliki struktur organisasi yaitu untuk menggambarkan hubungan dan batasan-batasan yang jelas dalam wewenang dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi, akan memudahkan dalam pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Organisasi yang baik selalu berpegang teguh pada prinsip-prinsip organisasi yang meliputi perumusan tujuan, pembagian tugas, pendelegasian wewenang, koordinasi, dan pengawasan. Struktur organisasi tergantung pada kondisi lembaga yang bersangkutan serta tujuan pendirian suatu organisasi.

Organisasi dalam pengertian dinamis adalah suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah struktur organisasi FAI UIR yang terletak pada lampiran ke 6.

B. Deskripsi Data

1. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015

Hasil penelitian mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015, yang mencakup tentang indikator faktor dalam diri, faktor situasi, dan faktor dari dalam diri terkait dengan target. Adapun tanggapan mahasiswa tentang

persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 adalah sebagai berikut:

a. Faktor Dalam Diri

Adapun faktor-faktor dalam diri seseorang yang mempengaruhi proses persepsi antara lain :Sikap, Motif, Minat, Pengalaman, Harapan Kondisi.

Tabel 5: Faktor Dalam Diri

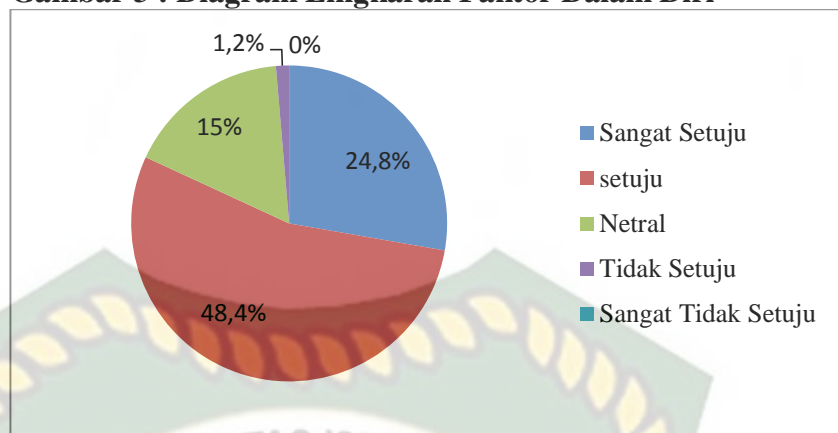
No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 1	18	61	11	0	0	90
2.	Pernyataan 2	18	48	22	2	0	90
3.	Pernyataan 3	13	52	24	1	0	90
4.	Pernyataan 4	20	51	18	1	0	90
5.	Pernyataan 5	55	30	4	1	0	90
Jumlah		124	242	79	5	0	450
Persentase		24,8	48,4	15,8	1	0	90

Sumber: Data Olahan Angket No 1 s/d 5, 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian responden memiliki faktor dalam diri dalam persepsi mahasiswa FAI UIR, tanggapan tersebut dengan tingginya responden menyatakan setuju dengan persentase penelitian 48,4%.

Berikut digambarkan persentase faktor dalam diri menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 5 dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3 : Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri



Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor dalam diri yang menyatakan jawaban setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 48,4%.

b. Faktor Situasi

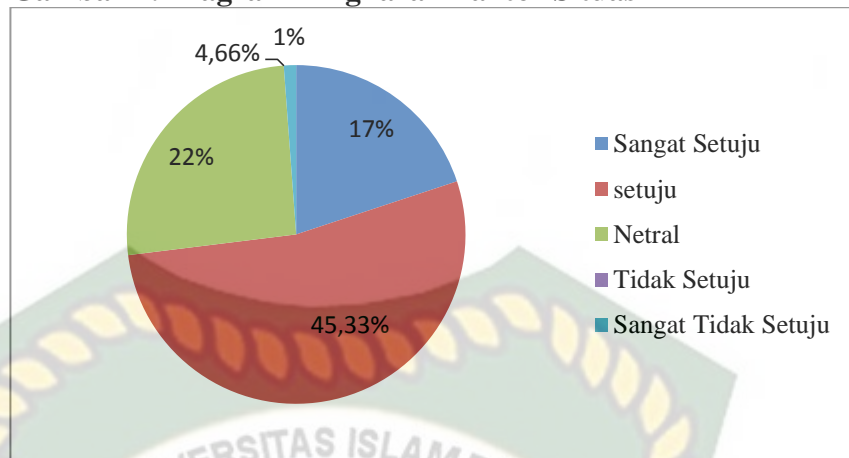
Adapun faktor situasi dari luar yang terdiri dari pengaruh lingkungan luar antara lain: Waktu, Keadaan Kerja, Keadaan Sosial yang Dihadapi.

Tabel 6: Faktor Situasi

No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 6	12	54	18	5	1	90
2.	Pernyataan 7	14	44	26	5	1	90
3.	Pernyataan 8	25	38	22	4	1	90
Jumlah		51	136	66	14	3	270
Persentase		17	45,33	22	4,66	1	90

Sumber: Data Olahan Angket No. 6s/d 8, 2019

Berikut digambarkan persentase faktor situasi menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 6 dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4: Diagram Lingkaran Faktor Situasi

Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor situasi yang menyatakan jawaban setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 45,33%.

c. Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target

Adapun faktor dari luar yang terdiri dari pengaruh lingkungan luar antara lain: sesuatu yang baru/hal baru, gerakan/perbuatan, suara/kata-kata, ukuran/volume, latar belakang seseorang, kedekatan seseorang dengan objek.

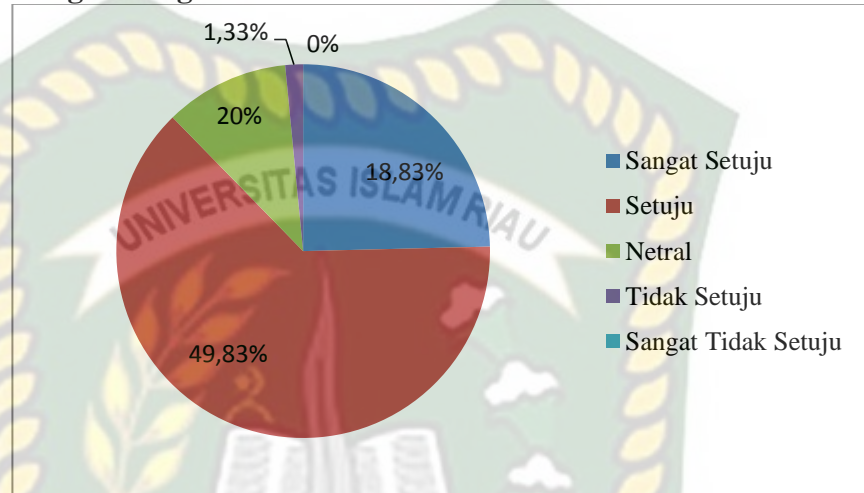
Tabel 7 : Faktor Dalam Diri Terkait dengan Target

No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 9	22	51	17	0	0	90
2.	Pernyataan 10	18	46	23	3	0	90
3.	Pernyataan 11	19	55	15	1	0	90
4.	Pernyataan 12	18	57	15	0	0	90
5.	Pernyataan 13	21	44	23	2	0	90
6.	Pernyataan 14	15	46	27	2	0	90
Jumlah		113	299	120	8	0	540
Persentase		18,83	49,83	20	1,33	0	90

Sumber: Data Olahan Angket No. 9s/d 14, 2019

Berikut digambarkan persentase faktor situasi menggunakan diagram lingkaran berdasarkan tabel 8 dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 5: Diagram Lingkaran Faktor Dalam Diri Terkait Dengan Target



Berdasarkan diagram lingkaran di atas faktor situasi yang menyatakan jawaban setuju lebih banyak dari pada jawaban pernyataan lainnya dengan jumlah persentase sebesar 45,33%.

C. Analisis Data

Penelitian ini merupakan statistik deskriptif yaitu penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, persentase. Dari data angket yang dikumpulkan dari responden, dibuat data rekapitulasi selanjutnya data ditransformasikan dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada angket. Kriteria jawaban dan skor digunakan untuk mentransformasikan data kualitatif berdasarkan jawaban dari para responden pada angket menjadi data kuantitatif dari setiap indikator yang digunakan dalam konsep operasional.

Berikut hasil rekapitulasi dari 14 butir pernyataan melalui angket kepada responden yang telah dipermasalahkan pada penelitian tersebut:

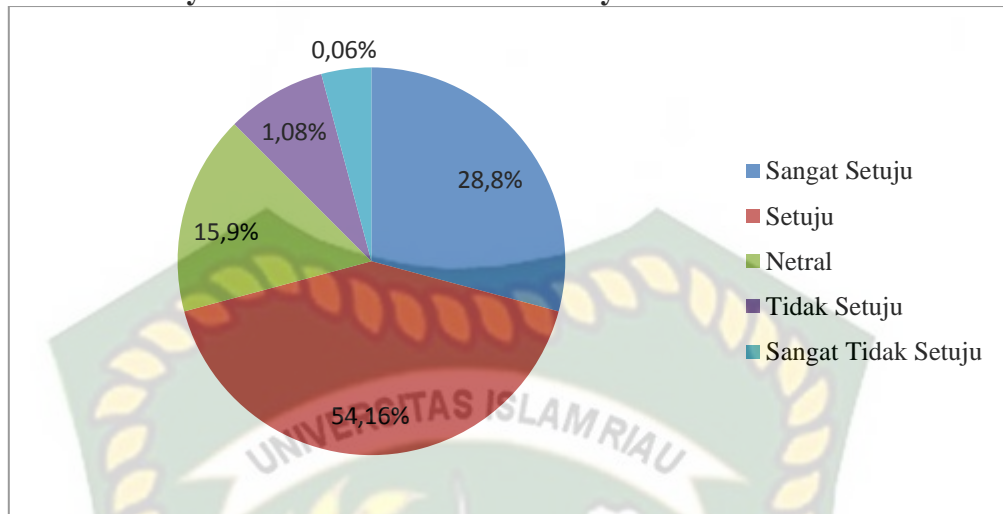
Tabel 8: Rekapitulasi Perhitungan Data Angket

No	Butir Pernyataan	Skala pengukuran					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Pertanyaan 1	18	61	11	0	0	90
2.	Pernyataan 2	18	48	22	2	0	90
3.	Pernyataan 3	13	52	24	1	0	90
4.	Pernyataan 4	20	51	18	1	0	90
5.	Pernyataan 5	55	30	4	1	0	90
6	Pernyataan 6	12	54	18	5	1	90
7	Pernyataan 7	14	44	26	5	1	90
8	Pernyataan 8	25	38	22	4	1	90
9	Pernyataan 9	22	51	17	0	0	90
10	Pernyataan 10	18	46	23	3	0	90
11	Pernyataan 11	19	55	15	1	0	90
12	Pernyataan 12	18	57	15	0	0	90
13	Pernyataan 13	21	44	23	2	0	90
14	Pernyataan 14	15	46	27	2	0	90
Jumlah		288	677	265	27	3	1260
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		1440	2708	795	54	3	
Grand Total							5000
Rata-rata Skor Penelitian							357,142
Persentase		28,8	54,16	15,9	1,08	0,06	100

Sumber: Data Olahan Angket 2019

Berikut digambarkan persentase perhitungan angket berdasarkan tabel 8 tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015 menggunakan diagram lingkaran dapat dilihat pada gambar berikut ini :

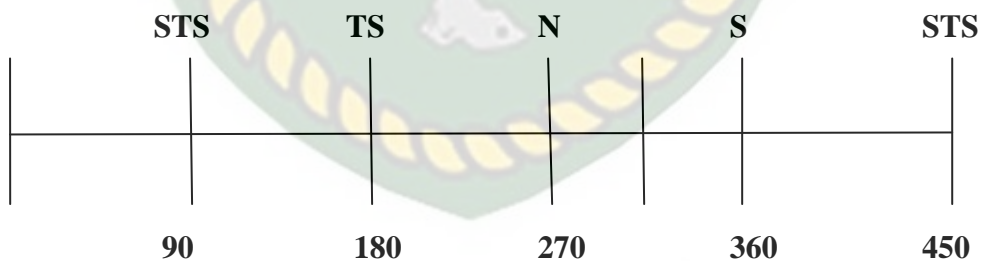
Gambar 6: Diagram Lingkaran Persepsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan FAI UIR Pasca Dirainya ISO 9001:2015



Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa sebagian responden memiliki persepsi “Baik” terhadap kualitas pelayanan FAI UIR. Terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan “Setuju” dengan persentase 54,16%.

Berdasarkan data skor yang telah ditetapkan di atas, maka selanjutnya dihitung jawaban dari responden yang akan dibandingkan dengan skor ideal (kriterium), disajikan sebagai berikut:

Gambar 7: Hasil Skor Penelitian Pada Garis Kontinum



Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan data yang diperoleh dari 90 responden rata-rata skor penelitian sebesar 357 terletak pada daerah “Setuju”.

Dengan demikian mahasiswa FAI UIR “Setuju” jika pelayanan yang diberikan FAI UIR sudah memenuhi kepuasan mahasiswa.

D. Pembahasan Hasil Temuan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan.

Berdasarkan faktor dalam diri yang memiliki 5 indikator yakni : sikap, motif, minat, pengalaman, harapan kondisi yang tertera pada angket no 1 s/d 5 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24,8% , yang menyatakan setuju sebanyak 48,4%, yang menyatakan netral sebanyak 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,2%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0,%. Jadi mahasiswa FAI UIR setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan tergolong baik. Karena tingginya responden yang memilih setuju maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan FAI UIR bisa lebih ditingkatkan lagi dikarenakan pada faktor dalam diri mahasiswa telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Indikator yang dimiliki oleh faktor situasi yaitu: waktu, pengalaman, harapan dan harapan kondisi yang tertera pada angket no 6 s/d 8 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17%, yang menyatakan setuju

sebanyak 45,33%, yang menyatakan netral sebanyak 22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4,66%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1%. Jadi, pada faktor situasi mahasiswa FAI UIR merasa setuju bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan FAI UIR tergolong baik.

Berdasarkan indikator yang dimiliki oleh faktor dalam diri terkait dengan target yaitu : sesuatu yang baru/hal baru, gerakan/perbuatan, suara/kata-kata, ukuran/volume, latar belakang seseorang dan kedekatan seseorang dengan objek yang tertera pada angket no 9 s/d 14 yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18,83%, menyatakan setuju sebanyak 49,83%, yang menyatakan netral sebanyak 20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,33% dan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Jadi, pada faktor dalam diri terkait dengan target mahasiswa FAI UIR setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tergolong baik. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah memenuhi keinginan mahasiswa.

Dari hasil perhitungan di atas diketahui sebagian besar mahasiswa FAI UIR memiliki persepsi “Baik” terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan “Setuju” dengan persentase 54,16%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR setelah diraihnya ISO 9001:2015 yang telah diolah melalui jawaban responden yang populasinya 901 orang dengan sampel 90 orang mahasiswa FAI UIR. Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 adalah “Setuju” dengan persentase 54,16%, yang berarti persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 adalah “Baik”. Maksudnya persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan FAI UIR pasca diraihnya ISO 9001:2015 cukup memuaskan dan sudah memenuhi keinginan. Kelemahan yang ditemukan dari angket bahwa ada beberapa persoalan terkait dengan pelayanan yaitu:

1. Kurangnya rasa bertanggung jawab karyawan dalam melayani mahasiswa
2. Adanya sikap tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis mengusulkan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan seharusnya memberikan pelayanan terbaik dan peka dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar mahasiswa nyaman dalam menggunakan jasa pelayanan.
2. Karyawan seharusnya berlaku adil memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa membeda-bedakan.
3. Karyawan seharusnya lebih membangun suasana kekeluargaan bukan antar karyawan dengan karyawan, akan tetapi antara karyawan dengan mahasiswa.
4. Karyawan seharusnya lebih tepat waktu dalam bekerja dan melayani dengan lebih efisien.
5. Karyawan sebaiknya berupaya akrab dengan mahasiswa. Karena dengan itu akan dapat memberikan sebuah cerita baik yang akan dijadikan motivasi.
6. Karyawan seharusnya bertanggung jawab dalam melakukan tugas serta tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Sumber Buku

- Al Gifari, 2016, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Perfomance Analysis (IPA), dan Model Kano*, BPFE, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2003, *Manajamen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan pada Mutu dan Layanan Prima*, Alfabeta. Bandung
- Aryani, Linda, Jhon Herwanto, Raudatulsalamah, 2013, *Psikologi Umum 2*, Al Mujtadjah Press, Pekanbaru.
- Departemen Agama, 2007, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Pena Pundi Aksara, Jakarta.
- Ferrinadewi, Erna, 2008, *Merek dan Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal, 2010, *Analisis Data dan Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Laksono, Sonny, 2013, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Martono, Nanang, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Data Sekunder*, Raja Wali Pers, Jakarta.
- Rahmayanti, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto, 2017, *Pelayanan Prima: Pedoman Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2014, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- _____, 2013, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ridwan & Sunarto, 2017, *Pengantar Statistika*, Alfabeta, Jakarta.
- Riduwan, 2010, *Dasar-Dasar Statistik*, Alfabeta, Bandung.

- Sanusi, Anwar, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sarwono, Sarlito Wirawan, 2010, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Shaleh, Abdul Rahman, 2008, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Kencana, Jakarta.
- SR, Nurmansyah, 2018, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, UNILAK PRESS, Pekanbaru.
- Sudiro, Achmad, 2018, *Perilaku Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV.Alfabeta, Bandung.
- Susetyo, 2014, *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*, PT.Refika Admita, Bandung.
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 2015, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT.Raja Grafindo Persada, Depok.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI, Yogyakarta.
- _____, 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian/Fandy Tjiptono*, Ed.I, ANDI, Yogyakarta.
- Walgito, Bimo, 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto, 2013, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Zainal, Veithzal Rivai, et.al, 2017, *Islamic Management/Veithzal Rivai Zainal...et.al*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sumber Jurnal

- Alfani, Mufti Hasan, 2018, Analisis Pengaruh *Quality Of Work Life (Qwl)* Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru, *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, Vol.1,p.1-13.

- Alfani, Mufti Hasan & Zulfadli Hamzah, 2019, The Effect of Quality of Work Life Toward Job Performance and Work Satisfaction at Education Staff in Islamic University of Riau, *Journal Of Management Info*, Vol.6.P.1-5
- Astuti, Daharmi, 2018, Persepsi Masyarakat Terhadap Akad Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.1.p.13-26.
- Bakhri, Boy Syamsul, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan, *Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan*, Vol.8, No.1.P.104
- Janita Sembiring, Inka, Suharyono & Andriani Kusumawati, 2014, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang), *E-jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.15.
- Lumempow, Ribka Natalia, Silvya Madey dan Jopie Rotinsulu, 2015, Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT.Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado, *E-Jurnal Manajemen*, Vol.3.P.1275-1286.
- Nurchahyo, Rahmat dan Sik Sumaedi, 2011, Studi Penerapan ISO 9001 pada Pelayanan Administrasi di Perguruan Tinggi XYZ, *E-Jurnal Standarisasi*, Vol.13.
- Ramadhany, Fitriana Fajrin & Supriono, 2017, Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran, *E-Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.53. No.1.
- Saputra, Suparno, 2007, Kajian Teroritis Service Quality, Trust, Reputation, Switching Costs & Loyalty, *E-Jurnal Manajemen*, Vol.3 No. 2.
- Sembiring, Inka Janita, Suharyono dan Adriani Kusumawati, 2014, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas, *E-Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.15. P.1-10.
- Shindawinata, Oki Eka dan Felecia, 2016, Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, *E-Jurnal Titra*, Vol.4. No. 2
- Syukron, Buyung, 2016, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformatif Pada Perguruan Tinggi), *E-Jurnal Penelitian*, Vol.10.P.231-252.

Zulfa, Marina, 2019, Analisis Persepsi Masyarakat Industri Kecil Terhadap Pelaksanaan Pembiayaan Bagi Hasil Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.2.P.1-11.

Zulkifli, 2018, Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol.1.

Sumber Skripsi

Arimawati, Renata, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Farastika, 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik di FKIP Universitas Islam Riau, *Skripsi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

Homsi, Khoirul, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Kurniawan Adi, 2015, Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMKN 2 Klaten, *Skripsi*, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

Okfiwarnita, Anisa, 2017, Pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Akuntansi FKIP UIR Pekanbaru Universitas Islam Riau, *Skripsi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

Puspita, Rati, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

**USULAN JUDUL DAN PEMBIMBING PROPOSAL/SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Nama : SUCI VERONICA
NPM : 142310076
Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Agama Islam
UIR Pasca Diraihnya ISO 9001:2015.

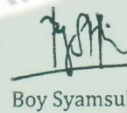
1. DR. ZULKIFLI, MM, ME.Sy
2. BOY SYAMSUL BAKHRI, SE, M.Sc, Ak.

Pekanbaru, 18 Agustus 2018

Wakil Dekan I,


Miftah Syarif, MAg

Ketua Prodi,


Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak.

CATATAN: Judul penelitian dapat dikonsultasikan kembali dengan para pembimbing.

suci_veronica_4.docx

by

Submission date: 30-Nov-2019 01:00PM (UTC+0800)

Submission ID: 1223843649

File name: suci_veronica_4.docx (123.84K)

Word count: 5285

Character count: 36418



suci_veronica_4.docx

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

6%


PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	2%
3	pt.scribd.com Internet Source	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	materi-kunci.blogspot.com Internet Source	1%
6	ista.ac.id Internet Source	1%
7	es.scribd.com Internet Source	1%
8	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
9	docobook.com Internet Source	1%



10	spm.unpad.ac.id Internet Source	1%
11	dymoriarty.blogspot.com Internet Source	1%
12	fr.scribd.com Internet Source	1%
13	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
14	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
15	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
16	lp3m.hamzanwadi.ac.id Internet Source	<1%
17	id.scribd.com Internet Source	<1%
18	docplayer.info Internet Source	<1%
19	alazhar-university.ac.id Internet Source	<1%
20	almiasari.blogspot.com Internet Source	<1%
21	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%

22	Achmad Lukman Hakim, Catur Septiawan Gunarto. "Analisis Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2018 Publication	<1%
23	media.neliti.com Internet Source	<1%
24	repo.pusikom.com Internet Source	<1%
25	www.yayasanmuslimin.org Internet Source	<1%
26	bpm.ikipjember.ac.id Internet Source	<1%
27	fis.uir.ac.id Internet Source	<1%
28	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
29	repository.unika.ac.id Internet Source	<1%
30	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
31	adminwebhukumuns.wordpress.com Internet Source	<1%



32	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
33	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
34	kimentries.blogspot.com Internet Source	<1%
35	spmb.uir.ac.id Internet Source	<1%
36	jurnal.umsb.ac.id Internet Source	<1%
37	Priani Wina, Novi Triana Habsari. "PERAN PEREMPUAN DAYAK KANAYATN DALAM TRADISI UPACARA NAIK DANGO (STUDI DI DESA PADANG PIO KECAMATAN BANYUKE HULU KABUPATEN LANDAK KALIMANTAN BARAT)", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2017 Publication	<1%
38	blog-evalita.blogspot.com Internet Source	<1%
39	www.mochamadsutarsono.com Internet Source	<1%
40	bondolbirukelabu.blogspot.com Internet Source	<1%



41	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
42	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
43	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
44	publikasi.pasca.ugm.ac.id Internet Source	<1%
45	prodipps.unsyiah.ac.id Internet Source	<1%
46	repository.upi.edu Internet Source	<1%
47	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%
48	documents.mx Internet Source	<1%
49	pjm.undiksha.ac.id Internet Source	<1%
50	konsultanpajakrahayu.com Internet Source	<1%
51	elibrary.ub.ac.id Internet Source	<1%
52	adoc.tips Internet Source	<1%

		<1%
53	katakabar.com Internet Source	<1%
54	Aliman Aliman. "PERSEPSI MASYARAKAT PEDAGANG TENTANG PENANGANAN SAMPAH DI PASAR MANDONGA KOTA KENDARI", Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi, 2019 Publication	<1%
55	Mochamad Nurhuda. "Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT) Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta", Indonesian Journal of Islamic Education Studies (IJIES), 2018 Publication	<1%
Exclude quotes	Off	Exclude matches Off
Exclude bibliography	Off	