

**PENGARUH MANAJEMEN AKADEMIK DAN SISTEM LAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
STAI AL-HAMIDIYAH KOTA DEPOK JAWA BARAT**

TESIS

Diajukan kepada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam
sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan studi Strata Dua
untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)



Oleh:
SITI ' AISYATUNNADIYA
NIM :192520124

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT PTIQ JAKARTA
2021M / 1443 H

ABSTRAK

SITI 'AISYATUNNADIYA (192520124) Pengaruh Manajemen Akademik (X_1) dan Sistem Layanan Administrasi (X_2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) yang dilaksanakan di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial/sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Penelitian ini menggunakan metode survei angket dan alat pengumpulan data. Analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui distribusi sampel dan pengembangan variabel penelitian, analisis statistik menggunakan uji prasyarat, serta uji t linier berganda (parsial) dan uji F (simultan). Analisis regresi untuk membuktikan hipotesis yang diajukan. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat yang berjumlah 150 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan:

Pertama, berdasarkan hasil uji t parsial, manajemen akademik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa hasil hitung (t-hitung) adalah 2,014, yaitu t-tabel (t-tabel). Adalah 1,96623 (t-hitung = 2,014 > t-tabel = 1,97623) dan $0,046 <$ nilai signifikan, dengan probabilitas 0,05 / 5%. Besarnya pengaruh dinyatakan dengan koefisien determinasi R^2 (R-kuadrat) = 0,924. Artinya pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 92,4%. Arah pengaruh dapat ditentukan dari hasil analisis regresi linier sederhana yaitu persamaan regresi linier sederhana = $4,691 + 0,971X_1$. Artinya setiap peningkatan skor manajemen akademik akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 5,662.

Kedua, secara parsial berdasarkan hasil uji-t, sistem pelayanan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa hasil t-hitung (t-hitung) adalah 2,121, yaitu t-tabel (t-tabel). Jika 1,97623 (t-hitung) = 2,121 > ttabel = 1,97623) dan $0,036 <$ nilai signifikan maka probabilitasnya adalah 0,05 / 5%. Besarnya pengaruh dinyatakan dengan koefisien determinasi R^2 (R-square) = 0,924. Dengan kata lain, dampak sistem pelayanan manajemen terhadap kepuasan mahasiswa adalah 92,4%. Arah pengaruh dapat ditentukan dari hasil analisis regresi sederhana yaitu persamaan regresi linier sederhana = $4,334 + 0,973X_2$. Artinya setiap semakin tinggi nilai kredit sistem pelayanan administrasi maka semakin tinggi pula nilai kepuasan mahasiswa sebesar 5,307.

Ketiga, berdasarkan hasil uji F secara simultan (Uji F), manajemen akademik dan pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan atau bersama-sama, dan jumlah F adalah 926.585 lebih banyak dari F. Ditampilkan nilai tabular adalah 3,04 (Fhit = 11.311

>F_{tab} = 3.110) dan signifikansi (Sig) adalah 0,000 <probabilitas 0,05. Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi R² (R-kuadrat) = 0,927. Artinya, sistem manajemen akademik dan sistem manajemen pelayanan, secara bersama-sama atau bersamaan, memberikan kontribusi sebesar 92,7% terhadap kepuasan mahasiswa. Arah pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan persamaan regresi = 4,596 + 0,769X₁ + 0,203X₂. Artinya setiap kali nilai sistem manajemen akademik dan sistem layanan manajemen dinaikkan secara bersama-sama atau bersamaan maka berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa menjadi 5.568.

Kata Kunci: *manajemen akademik, sistem layanan administrasi, kepuasan mahasiswa.*

خلاصة

ستي عائشة الندية (١٩٢٥٢٠١٢٤)

تأثير التنظيم الدراسي (XI) ونظام خدمة الإدارة (X2) على اقتناع الطلبة (Y) في جامعة الحمادية ديفوك جاوا الغربية.

بشكل عام، استهدف هذا البحث اكتشاف تأثير التنظيم الدراسي ونظام خدمة الإدارة على اقتناع الطلبة على المستوى الفردي والجماعي. هذا البحث سلك مسلك الاستقراء والاستقصاء باستخدام الاستبيانات وأدوات جمع البيانات الأولية. والبيانات الأولية حللت تحليلًا وصفيًا دقيقًا لمعرفة مدى توزع عينات البحث وتطور عوامله. والإحصائيات حللت بطريقة اختبار متطلب، واختبار T خطي مضعف (جزئي) واختبار F (متزامنة). وأجري تحليل تراجمي للتأكد من الفرض المقدم. عينة البحث هي بعض الطلبة في جامعة الحمادية بديفوك جاوا الغربية بعدد مائة وخمسين طالبًا. فكانت النتائج كالتالي:

الأول: اعتمادا على نتيجة اختبار T جزئيا فإن للتنظيم الإداري تأثيرا إيجابيا كبيرا في اقتناع الطلبة. ودلت على هذا نتيجة حساب (T- حساب) ٢,٠١٤ وهو T- جدول (T- جدول) هو ١,٩٦٦٢٣ (T- حساب = ٢,٠١٤ < T - جدول = ١,٩٧٦٢٣) و٠,٠٤٦ > نتيجة بارزة مع إمكانية احتمال ٠,٠٥/٠,٥٪. وقوة التأثير تعبر بمعامل التحديد R2 (R- مربع) = ٠,٩٢٤. ومعناه أن تأثير التنظيم الإداري في اقتناع الطلبة هو ٩,٢٤٪. وتؤكد على قوة هذا التأثير نتيجة تحليل تراجمي خطي بسيط وهي بالذات معادلة خطية بسيطة = ٤,٦٩١ + ٠,٩٧١X١. ومعناه أن كلما زادت جودة التنظيم الإداري ازداد أيضا اقتناع الطلبة ب٥,٦٦٢.

الثاني: اعتمادا على نتيجة اختبار T جزئيا، فإن لنظام خدمة الإدارة تأثيرا إيجابيا قويا في اقتناع الطلبة. ودلت على هذا نتيجة T- حساب (T- حساب) ٢,١٢١ وهو T- جدول (T- جدول). فإذا كان ١,٩٧٦٢٣ (T- حساب) = ٢,١٢١ < T - جدول = ١,٩٧٦٢٣) و٠,٠٣٦ > نتيجة بارزة فالنتيجة المحتملة هي ٥/٠,٥٪. وقوة التأثير تعبر بمعامل التحديد R2 (R- مربع) = ٠,٩٢٤. وبتعبير آخر أن تأثير نظام خدمة الإدارة في اقتناع الطلبة هو ٩,٢٤٪. وتؤكد على قوة هذا التأثير نتيجة تحليل تراجمي خطي بسيط وهي بالذات معادلة خطية بسيطة = ٤,٣٣٤ + ٠,٢X٠,٩٧٣. ومعناه أن كلما زادت جودة نظام خدمة الإدارة ازداد أيضا اقتناع الطلبة ب٥,٣٠٧.

الثالث: اعتمادا على نتيجة اختبار F متزامنا (اختبار F) فإن التنظيم الإداري ونظام خدمة الإدارة يؤثران في اقتناع الطلبة على مستوى فردي ومستوى جماعي. وعدد F- رقم هو ٩٢٦,٥٨٥ أكثر من F المعرض. قيمة الجدولة هي ٣,٠٤ (Fhit = ١١,٣١١ < Ftab = ٣,١١٠) بقوة (Sig) > ٠,٠٠٠ احتمال

٠,٠٥ . ودل على قوة التأثير معامل التحديد R2 (R - مربع) = ٠,٩٢٧ . ومعناه أن النظام الدراسي ونظام خدمة الإدارة كلاهما يؤثر في اقتناع الطلبة نسبة ٩٢,٧٪ .
وتؤكد على قوة هذا التأثير نتيجة تحليل تراجمي خطي مضعف التي تدل على المساواة التراجعية = ٤,٥٩٦ + ٠,٧٦٩١x + ٢٠٣,٢٠٣x . ومعناه أن كلما زادت جودة النظام الدراسي ونظام خدمة الإدارة ازداد أيضا اقتناع الطلبة ب٥,٥٦٨ .
كلمة سر: التنظيم الدراسي، نظام خدمة الإدارة، اقتناع الطلبة

ABSTRACT

SITI 'AISYATUNNADIYA (192520124) The Effect of Academic Management (X1) and Administrative Service System (X2) on Student Satisfaction (Y) which was held at STAI Al Hamidiyah Depok, West Java.

In general, this study aims to determine the impact of academic management and administrative service systems on student satisfaction, either partially or individually or together. This study uses a questionnaire survey method and data collection tools. Data analysis used descriptive analysis to determine the distribution of the sample and the development of research variables, statistical analysis used prerequisite tests, as well as multiple linear t-test (partial) and F-test (simultaneous). Regression analysis to prove the proposed hypothesis. The sample in this study were students of STAI Al Hamidiyah Depok, West Java, amounting to 150 people. The results of this study show:

First, based on the results of the partial t test, academic management has a significant positive effect on student satisfaction. This shows that the result of the calculation (t-count) is 2.014, namely the t-table (t-table). Is 1.96623 (t-count = 2.014 > t-table = 1.97623) and 0.046 < significant value, with probability 0.05 / 5%. The magnitude of the effect is expressed by the coefficient of determination R² (R-squared) = 0.924. This means that the influence of academic management on student satisfaction is 92.4%. The direction of influence can be determined from the results of simple linear regression analysis, namely the simple linear regression equation = 4.691 + 0.971X₁. This means that every increase in academic management scores will affect an increase in student satisfaction scores of 5,662.

Second, partially based on the results of the t-test, the administrative service system has a significant positive effect on student satisfaction. This shows that the result of t-count (t-count) is 2.121, namely t-table (t-table). If 1.97623 (t-count) = 2.121 > ttable = 1.97623) and 0.036 < significant value, the probability is 0.05 / 5%. The magnitude of the effect is expressed by the coefficient of determination R² (R-square) = 0.924. In other words, the impact of the management service system on student satisfaction is 92.4%. The direction of influence can be determined from the results of simple regression analysis, namely the simple linear regression equation = 4.334 + 0.973X₂. This means that the higher the credit score for the administrative service system, the higher the student satisfaction score of 5.307 .

Third, based on the results of the simultaneous F test (F test), academic management and administrative services affect student satisfaction simultaneously or together, and the number of F-numbers is 926,585 more than F. It is shown. The tabular value was 3.04 (Fhit = 11.311 > Ftab =

3.110) and the significance (Sig) was $0.000 < \text{probability } 0.05$. The magnitude of the effect is indicated by the coefficient of determination R^2 (R-squared) = 0.927. This means that the academic management system and the service management system, together or simultaneously, contribute 92.7% to student satisfaction. The direction of influence can be seen from the results of multiple linear regression analysis which shows the regression equation = $4.596 + 0.769X_1 + 0.203X_2$. This means that every time the value of the academic management system and management service system is increased together or simultaneously, it has an impact on increasing student satisfaction to 5,568.

Keywords: academic management, administrative service system, student satisfaction.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti 'Aisyatunnadiya
Nomor Induk Mahasiswa : 192520124
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Tinggi Islam
Judul Tesis : Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

Menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah murni dan hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan sanksi yang berlaku di lingkungan Institut PTIQ dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 31 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Siti 'Aisyatunnadiya

TANDA PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis

Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat

Tesis

Diajukan kepada Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Untuk memenuhi syarat-syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Pendidikan Islam

Disusun Oleh :

Siti 'Aisyatunnadiya

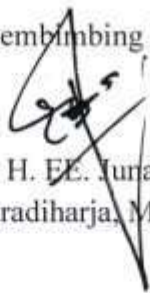
NIM : 192520124

Telah selesai dibimbing oleh kami dan menyetujui untuk selanjutnya dapat
diujikan

Jakarta, 31 Januari 2022

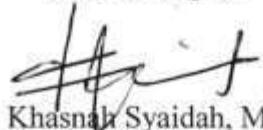
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. H. EE. Juraedi
Sastradiharja, M.Pd.

Pembimbing II,



Dr. Khasnah Syaidah, M. Ag

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd. I

TANDA PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis
Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat

Disusun Oleh:
Nama : Siti 'Aisyatunnadiya
Nomor Induk Mahasiswa : 192520124
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Tinggi Islam

Telah diajukan pada sidang munaqasah pada tanggal :
Senin, 31 Januari 2022

No	Nama Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. HM. Darwis Hude, M.Si.	Ketua	
2.	Prof. Dr. HM. Darwis Hude, M.Si.	Anggota/Penguji	
3.	Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd. I	Anggota/Penguji	
4.	Dr. H. EE. Junaedi Sastradiharja, M.Pd.	Anggota/Pembimbing	
5.	Dr. Khasnah Syaidah, M. Ag	Anggota/Pembimbing	
6.	Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd. I	Panitera/Sekretaris	

Jakarta, 31 Januari 2022

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Institut PTIQ Jakarta,

Prof. Dr. HM. Darwis Hude, M.Si.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Arb	Ltn	Arb	Ltn	Arb	Ltn
ا	`	ز	z	ق	q
ب	b	س	s	ك	k
ت	t	ش	sy	ل	l
ث	ts	ص	sh	م	m
ج	j	ض	dh	ن	n
ح	h	ط	th	و	w
خ	kh	ظ	zh	ه	h
د	d	ع	‘	ء	a
ذ	dz	غ	g	ي	y
ر	r	ف	f	-	-

Catatan :

- a. Konsonan yang ber-*syaddah* ditulis dengan rangkap, misalnya: رَبَّّ ditulis *rabba*
- b. Vokal panjang (*mad*): *fathah* (baris di atas) ditulis *â* atau *Â*, *kasrah* (baris di bawah) ditulis *î* atau *Î*, serta *dhammah* (baris depan) ditulis dengan *u* atau *û* atau *Û*, misalnya: القارعة ditulis *al-qâri'ah*, المساكين ditulis *al-masâkîn*, المفلحون ditulis *al-muflihûn*.
- c. Kata sandang *alif + lam* (ال) apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya: الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرجال ditulis *ar-rijâl*, atau diperbolehkan dengan menggunakan transliterasi *al-qamariyah* ditulis *al-rijâl*. Asalkan konsisten dari awal sampai akhir.
- d. *Ta' marbûthah* (ة), apabila terletak di akhir kalimat, ditulis dengan *h*, misalnya: البقرة ditulis *al-Baqarah*. Bila di tengah kalimat ditulis dengan *t*, misalnya; زكاة المال *zakât al-mâl*, atau سورة النساء *sûrat an-Nisâ*. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya: وهو خير الرازقين ditulis *wa huwa khair ar-Râziqîn*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW, begitu juga kepada keluarganya, para sehabatnya, para tabi'in dan tabi'ut tabi'in serta para umatnya yang senantiasa mengikuti ajaran-ajarannya. Amin.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini tidak sedikit hambatan, rintangan, serta kesulitan yang dihadapi. Namun berkat bantuan dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Rektor Institut PTIQ Jakarta Bapak Prof. Dr. KH. Nasaruddin Umar, MA.
2. Direktur Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta Bapak Prof. Dr. HM. Darwis Hude, M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Bapak Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd. I

4. Dosen Pembimbing Tesis Bapak Dr. H. EE. Junaedi Sastradiharja, M.Pd dan Ibu Dr. Khasnah Syaidah, M. Ag yang telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuknya kepada penulis dalam penyusunan Tesis.
5. Kepala perpustakaan beserta staf Institut PTIQ Jakarta
6. Segenap Civitas Institut PTIQ Jakarta, para dosen yang telah banyak memberikan fasilitas, kemudahan dalam penyelesaian penulisan Tesis ini.
7. Segenap Civitas STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian dikampus tersebut.
8. Orang tua Bapak Almarhum H. Wahyu Dumadi Putro dan Ibu Maysaroh yang telah mendoakan dan mensupport.
9. Guru Bapak KH. Ahmad Tajul Asfia dan Ibu Sumiyati yang telah mendoakan dan mensupport penulis.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Hanya harapan dan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu penulis menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis serahkan segalanya dalam mengharapakan keridhaan, semoga Tesis ini bermanfaat bagi masyarakat umumnya dan bagi penulis khususnya, serta anak dan keturunan penulis kelak. Amin.

Jakarta, 06 Desember 2021
Penulis

Siti 'Aisyatunnadiya

DAFTAR ISI

Judul	i
Abstrak	iii
خلاصة.....	v
Abstract	vii
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis	ix
Halaman Persetujuan Pembimbing	xi
Halaman Pengesahan Penguji	xiii
Pedoman Transliterasi	xv
Kata Pengantar	xvii
Daftar Isi	xix
Daftar Tabel	xxiii
Daftar Gambar.....	xxv
Daftar Lampiran	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan dan Perumusan Masalah	9
1. Pembatasan Masalah.....	9

2. Perumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A.Kepuasaan Mahasiswa.....	13
1. Konsep Dasar Kepuasaan Mahasiswa	13
2. Tipe Mahasiswa Sebagai Seorang Pelanggan	16
3. Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa	17
4. Strategi Meningkatkan Kepuasaan Mahasiswa	18
5. Dimensi Kepuasaan Mahasiswa	20
6. Indikator Kepuasaan Mahasiswa	21
7. Konsep Kepuasaan dalam Perspektif Al-Quran.....	22
B.Manajemen Akademik.....	23
1. Konsep Dasar Manajemen Akademik	24
2. Ruang Lingkup Manajemen Akademik.....	25
3. Prinsip-Prinsip Manajemen Akademik.....	26
4. Unsur-Unsur Manajemen Akademik.....	30
5. Fungsi-Fungsi Manajemen Akademik	32
6. Strategi Meningkatkan Kualitas Manajemen Akademik Perguruan Tinggi	36
7. Penerapan Manajemen dalam Sistem Layanan Administrasi	39
C.Sistem Layanan Administrasi	41
1. Konsep Dasar Sistem Layanan Administrasi	41
2. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	43
3. Pentingnya Sistem Layanan Administrasi.....	44
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Layanan Administrasi	45
5. Ciri-Ciri Sistem Layanan Administrasi	46
6. Unsur-Unsur Sistem Layanan Administrasi.....	47
7. Macam-Macam Sistem Layanan Administrasi Dalam Perguruan Tinggi.....	49
8. Masalah-Masalah yang Dihadapi dalam Sistem Layanan Administrasi	52
9. Indikator Sistem Layanan Administrasi	53
10. Strategi Meningkatkan Sistem Layanan Administrasi	55
11. Sistem Layanan Administrasi dalam Al-Quran.....	57
D.Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	63
E.Asumsi,Paradigma, & Kerangka Penelitian.....	66
1. Asumsi Penelitian.....	66

2. Paradigma Penelitian.....	66
3. Kerangka Penelitian.....	67
F. Hipotesis.....	68
BAB III METODE PENELITIAN.....	71
A. Jenis & Metode Penelitian.....	71
B. Populasi & Sampel Penelitian	73
1. Populasi Penelitian	73
2. Sampel Penelitian	74
C. Teknik Pengumpulan Data	74
D. Ukuran & Sebaran Sampel.....	75
E. Variabel Penelitian & Skala Pengukuran.....	76
F. Instrument Data.....	77
G. Sifat Data Penelitian.....	78
H. Sumber Data Penelitian	78
I. Teknik Pengumpulan Data.....	79
1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	79
a. Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	79
1) Definisi Konseptual Kepuasan Mahasiswa	79
2) Definisi Operasional Kepuasan Mahasiswa	80
3) Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa.....	80
b. Variabel Manajemen Akademik	81
1) Definisi Konseptual Manajemen Akademik.....	81
2) Definisi Operasional Manajemen Akademik.....	81
3) Kisi-Kisi Instrumen Manajemen Akademik	82
c. Variabel Sistem Layanan Administratif	84
1) Definisi Konseptual Manajemen Akademik.....	84
2) Definisi Operasional Manajemen Akademik.....	85
3) Kisi-Kisi Instrumen Manajemen Akademik	85
J. Ujicoba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian	86
K. Teknik Analisis Data	99
L. Tempat Penelitian	103
M. Jadwal Penelitian	104
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	107
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	107
1. Nama Lembaga Tempat Penelitian.....	107
2. Sejarah Berdirinya STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat.....	107
3. Visi dan Misi STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Bara.....	109
4. Data Kepegawaian Lembaga Tempat Penelitian.....	109
5. Data Mahasiswa	111
B. Analisis Butir Instrumen penelitian.....	111

C. Analisis Deskriptif Data Hasil Penelitian	148
1. Kepuasan Mahasiswa (Y)	149
2. Manajemen Akademik (X ₁)	151
3. Sistem Layanan Administrasi (X ₂)	154
D. Uji Persyaratan Penelitian	157
1. Uji Normalitas Distribusi Galat Taksiran/Uji Kenormalan	158
2. Uji Linieritas Persamaan Regresi	160
3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas Regresi	161
E. Uji Hipotesis	163
F. Pembahasan Hasil Penelitian	173
1. Pengaruh Manajemen Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa	174
2. Pengaruh Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	175
G. Keterbatasan Penelitian	176
 BAB V PENUTUP	 177
A. Kesimpulan Hasil Penelitian	177
B. Implikasi Hasil Penelitian	178
1. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Manajemen Akademik	179
2. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Peningkatan Sistem Layanan Administrasi	179
3. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Peningkatan Manajemen Akademik Dan Sistem Layanan Administrasi	179
C. Saran-Saran	180
 DAFTAR PUSTAKA	 183

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pelanggan Eksternal & Internal di Lembaga Pendidikan.....	16
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.....	73
Tabel 3.2 Sebaran Sampel Setiap Kelas.....	76
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian Kepuasan Mahasiswa	81
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian Manajemen Akademik	82
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian Sistem Layanan Administrasi	85
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	87
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Manajemen Akademik	91
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Sistem Layanan Administrasi	94
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa.....	98
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Akademik	98
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Sistem Layanan Administrasi	99
Tabel 3.12 Tahapan Kegiatan Penyusunan Tesis	104
Tabel 4.1 Nama Dosen STAI AL Hamidiyah Depok Jawa Barat	109
Tabel 4.2 Jumlah Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.....	111
Tabel 4.3 Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Mahasiswa	112
Tabel 4.4 Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian Variabel Manajemen Akademik	125

Tabel 4.5 Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian Variabel Sistem Layanan Administrasi	137
Tabel 4.6 Data Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	149
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa (Y).....	149
Tabel 4.8 Data Deskriptif Variabel Manajemen Akademik (X_1).....	152
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Skor Manajemen Akademik (X_1)	152
Tabel 4.10 Data Deskriptif Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2)	154
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Skor Sistem Layanan Administrasi (X_2)	155
Tabel 4.12 Rekapitulasi Data Deskriptif Variabel Y, X_1 , dan X_2	157
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Y- X_1	158
Tabel 4.14 Uji Normalitas Y- X_2	159
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Gala Taksiran	159
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Y- X_1	160
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Y- X_2	161
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Linearitas Persamaan Regresi Y atas X_1, X_2	161
Tabel 4.19 Uji T Parsial Dalam Analisis Regresi Linear Berganda	165
Table 4.20 Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ($\rho_{y,1}$)	166
Table 4.21 Arah pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana($\rho_{y,1}$)	167
Table 4.22 Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ($\rho_{y,2}$)	168
Table 4.23 Arah pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana ($\rho_{y,2}$)	169
Table 4.24 Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda	171
Table 4.25 Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda	172
Table 4.26 Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Ganda)($R_{y.1.2}$)	172
Table 4.27 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian 1-3 Uji T Parsial dalam Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji F Simultan	173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Harapan dengan Kepuasan	15
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	67
Gambar 4.1 Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	150
Gambar 4.2 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)	151
Gambar 4.2 Histogram Variabel Manajemen Akademik (X_1).....	153
Gambar 4.4 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Manajemen Akademik (X_1).....	154
Gambar 4.5 Histogram Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2)	156
Gambar 4.6 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2).....	157
Gambar 4.7 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas $Y-X_1$	162
Gambar 4. 8 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas $Y-X_2$	163
Gambar 4.9 Kurva Regresi Linear X_1-Y	166
Gambar 4.10 Diagram Pencar Persamaan Regresi Y atas X_1	167
Gambar 4.11 Kurva Regresi Linear X_2-Y	168
Gambar 4.12 Diagram Pencar Persamaan Regresi Y atas X_2	170

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Angket Kepuasan Mahasiswa (Y)	193
Lampiran B Angket Manajemen Akademik (X ₁)	197
Lampiran C Angket Sistem Layanan Administrasi (X ₂)	201
Lampiran D Lembar Wawancara & Observasi	205
Lampiran E Rekapitulasi Angket Kepuasan Mahasiswa (Y)	207
Lampiran F Rekapitulasi Angket Manajemen Akademik (X ₁)	213
Lampiran G Rekapitulasi Angket Sistem Layanan Administrasi (X ₂)	219
Lampiran H Surat Izin Permohonan Izin Penelitian	225
Lampiran I Kartu Kontrol Bimbingan	227
Lampiran J Surat Keterangan Penelitian	231
Lampiran K Daftar Riwayat Hidup	233
Lampiran L Hasil Uji Plagiasi	235

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Wajar saja, kemunculan perguruan tinggi di Indonesia mendorong persaingan dan persaingan, sehingga ada banyak cara atau pilihan bagi calon mahasiswa untuk memilih jurusan yang berbeda sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya. Pemenang kompetisi sebagian besar ditentukan oleh kemampuan administrator dan manajemen universitas untuk memuaskan mahasiswanya.

Tidak hanya masalah persaingan, tetapi juga masalah perguruan tinggi saat ini yang terjadi dan tidak dapat diselesaikan seperti dulu. Tidak mungkin menyelesaikan masalah pendidikan tinggi sekarang dan di masa depan dengan hanya mengandalkan perkembangan teknologi tanpa dinamika sosial. Selain untuk mempersiapkan daya saing yang luar biasa, meningkatkan kesadaran dan kedewasaan pengelola perguruan tinggi dalam rangka merespon perkembangan dunia pendidikan saat ini, terutama di era *post-truth* dimana informasi bebas, transparan dan tersedia. Kami akan merespon lebih sensitif dan rasional. Itu berarti mengubah manajemen pendidikan dengan meningkatkan kesadaran dan kedewasaan berpikir,

mengembangkan strategi pelayanan yang baik, dan mengembangkan kebijakan yang berdaya saing tinggi berbasis mutu..

Persaingan antar perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi swasta dan negeri, serta persaingan yang semakin ketat dengan perguruan tinggi asing, nampaknya semakin diapresiasi oleh perguruan tinggi khususnya penyelenggara dan pengelola perguruan tinggi swasta. Hubungan dosen-mahasiswa, hubungan pemimpin universitas-dosen-mahasiswa, dan staf administrasi harus didasarkan pada karakteristik dasar manusia.¹ Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh civitas akademika memiliki visi dan misi yang sama sehingga dapat diwujudkan dalam kegiatan akademik dan administrasi sesuai dengan tujuan lembaga.

Kampus perlu mengambil langkah proaktif untuk memerangi persaingan yang semakin kompetitif, meneliti berbagai sumber daya yang diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, mahasiswa, dan semua aspek layanan mereka. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga tertentu merupakan indikator kualitas dari lembaga tersebut, dan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka semakin baik pula lembaga tersebut. Di sisi lain, pelayanan yang buruk dikatakan buruk bagi lembaga pendidikan.²

Pendidikan tinggi di zaman *post-truth* harus berbasis kualitas. Artinya, selain semua pekerja pendidikan yang kompeten, kampus perlu mampu mengemas program pembelajarannya ke dalam kegiatan layanan pendidikan dan mengembangkan manusia yang berguna dan berbakat. Sebagai lembaga pelayanan, perguruan tinggi terus meningkatkan tuntutan masyarakat. Tuntutan pendidikan tinggi tidak hanya untuk melatih lulusan terdidik, tetapi juga untuk menunjukkan rasa tanggung jawab. Universitas harus sangat akuntabel, responsif, atau sangat kompetitif. Oleh karena itu, pengelola perguruan tinggi perlu meningkatkan proses pengelolaan kelebagaannya, termasuk seluruh elemen strategis perguruan tinggi.

Penerapan sistem pelayanan administrasi yang saat ini sedang dikembangkan oleh perguruan tinggi merupakan bentuk digitalisasi perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan mahasiswa akan pelayanan administrasi yang cepat dan akurat, serta untuk meningkatkan kualitas pengelolaan akademik yang responsif dan handal.

¹Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 70.

² M. Sadat, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000, hlm. 1.

Salah satu fasilitas penunjang sistem pelayanan administrasi adalah membekali mahasiswa dengan perangkat teknologi informasi yang memuaskan.³ Dosen dan staf manajemen mulai beradaptasi dengan perkembangan yang muncul melalui peningkatan kapasitas untuk memenuhi standar keahlian yang dibutuhkan di era persaingan bebas, membangun nilai berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa dan Bhineka Tunggal Ika, dan membuka wawasan ke masa depan. Sejarah peradaban bangsa. Biarkan kampus yang dikelola untuk bersaing, tetapi tanpa memberikan kesan negatif.

Dalam hal ini, untuk memuaskan pelanggan/mahasiswa, staf, dan dosen harus dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan bekerja secara struktural. Pengorbanan keuangan mahasiswa untuk semua biaya dan waktu pelatihan harus ditimbang terhadap kualitas layanan (pelayanan prima) dari penyelenggara dan administrasi kampus, sehingga kepuasan pelanggan mahasiswa tercapai dalam situasi ini. Agar mencapai kepuasan tinggi, kampus harus sangat memahami kebutuhan pelanggan dan bekerja keras untuk membuat komitmen bahwa setiap orang dalam organisasi berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Umpan balik mahasiswa secara langsung berupa kritik dan keluhan mahasiswa merupakan parameter untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Terdapat hubungan yang kuat antara manajemen akademik dalam proses pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa sebagai klien terhadap kualitas pelayanan. Semakin bagus kualitas layanan administrasi dan akademik, mahasiswa akan semakin puas. Kepuasan mahasiswa merupakan aspek penting dari TQM (*Total Quality Manajemen*)⁴ di pendidikan tinggi. Oleh karena itu, pihak universitas harus secara cermat dan akurat mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan mahasiswa sebagai klien dan mencoba mengembangkan berbagai alternatif kebijakan yang akan diambil dengan mahasiswa sebagai klien utama..

Kajian ini lebih lanjut membahas upaya peningkatan manajemen akademik dan pelayanan kemahasiswaan dengan mengutamakan jadwal perkuliahan, sistem penilaian, kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penelitian mahasiswa sampai dengan jenjang kelulusan, dan aspek-aspek yang berkaitan dengan kegiatan lainnya. Perubahan manajemen akademik dan layanan administrasi harus dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi di semua elemen manajemen, serta pada

³ Budi Permana, *Sistem Manajemen Akademik Perguruan Tinggi (Studi Tentang Struktur, Pelaksanaan, Perangkat, Pengendalian, dan Strategi Sistem Manajemen Akademik di Tiga Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat)*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2013, hlm. 7-8.

⁴TQM merupakan strategi manajemen yang ditujukan untuk menanamkan kesadaran kualitas kepada semua proses dalam organisasi.

arah, tujuan, dan ruang lingkup kerja manajemen akademik itu sendiri. Perubahan manajemen akademik perlu dilakukan secara teratur dan sistematis dari manajemen akademik tradisional. Artinya, dari manajemen akademik berbasis otoritas parsial yang lambat dan parsial hingga manajemen akademik yang diberdayakan secara hierarkis, cepat, terintegrasi, dan berfokus pada kualitas. Masalah utama yang dihadapi perguruan tinggi nasional saat ini adalah lambatnya akses pendidikan dan masalah inovasi, sehingga memperlambat pemerataan peningkatan mutu di semua program penelitian yang diselenggarakan dan pendidikan tinggi nasional.

Manajemen akademik kampus adalah “inti bisnis utama” dari organisasi dan sistem manajemen universitas. Manajemen akademik pendidikan tinggi bertujuan untuk memenuhi misi dan landasan pendidikan tinggi, yaitu metode manajemen akademik yang komprehensif melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Penjaminan mutu layanan ilmiah umumnya secara umum terdiri dari lima aspek: daya tanggap, persepsi, kepercayaan atau keandalan, dapat dipercaya, dan empati. Kualitas layanan manajemen akademik tidak terlepas dari prinsip Tjiptono kualitas layanan secara keseluruhan sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi menyangkut penggunaan sumber daya yang ada untuk mendukung keberhasilan tugas manajemen: peralatan, staf, perangkat keras dan perangkat lunak, serta sumber daya lainnya.
2. Prinsip-prinsip manajemen berkaitan dengan prinsip-prinsip manajemen seperti perencanaan, organisasi, manajemen, dan prinsip-prinsip panduan.
3. Prinsip pengutamaan mengacu pada pengutamaan kegiatan ketika dua tugas dilakukan secara bersamaan, misalnya tugas manajemen dan operasional. Seringkali, administrator memprioritaskan tugas-tugas operasional dan membatalkan tugas-tugas administrasi yang harus diprioritaskan.
4. Prinsip kepemimpinan yang efektif berkaitan dengan beberapa aspek penting: hubungan, kinerja tugas, dan aspek kontekstual.
5. Prinsip kerjasama tim atau kerjasama yang baik antar peserta proyek secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan lingkungan yang mendukung dan berkontribusi terhadap keberhasilan proyek kerjasama.⁵

Kualitas layanan pendidikan tinggi baik jika kampus mampu merumuskan dan mengimplementasikan visinya melalui misinya. Jika sebuah kampus dapat memenuhi kebutuhan para pemangku

⁵ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm. 12-13.

kepentingannya, termasuk masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam dunia pendidikan. Kualitas tinggi bukanlah perbedaan antara kampus yang efektif dan kampus yang tidak efektif.

Manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi yang benar akan mencapai kepuasan mahasiswa. Salah satu kriteria untuk memberikan layanan berkualitas tinggi sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang menerima layanan ini. Layanan akademik yang berkualitas mendorong mahasiswa untuk membangun ikatan jangka panjang dan saling menguntungkan. Kualitas pendidikan tinggi tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya dapat ditentukan dengan mengukur kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. Untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, maka perlu memahami kebutuhan pelanggan dengan memperkuat komitmen setiap orang dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁶

Berdasarkan fakta empiris yang diperoleh dari hasil survei awal di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat diketahui masih banyak mahasiswa yang belum menikmati kepuasan pelayanan administrasi kampus dalam menanggapi harapan dan permintaan yang meningkat. Dan permintaan mahasiswa sebagai pelanggan. Fenomena yang terjadi di STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat adalah kualitas pelayanan administrasi akademik yang belum terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan keluhan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang terkadang tertunda karena pegawai disibukkan dengan pekerjaan lain. Masih terdapat staf yang memiliki keterampilan minimal pelayanan (SPM) yang tidak standar untuk menunjang pelayanan administrasi (khususnya IT) dalam tanggung jawab pelayanan mahasiswanya. Ada pegawai yang melakukan pekerjaan rangkap di divisi lain, sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan yang biasanya lambat.

Terkadang petugas tidak berada di area pelayanan sehingga membuat mahasiswa menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Terutama ketika siswa membutuhkan surat menyurat, siswa membutuhkan waktu untuk menunggu sampai mereka menerima surat-surat yang diperlukan. Penggunaan fasilitas belajar mahasiswa seperti laboratorium dan perpustakaan masih sangat terbatas. Selain aturan yang masih membingungkan semua layanan online, jika terjadi kesalahan, kartu mata kuliah (KRS), nilai buruk, masalah atau keluhan sikap dan komunikasi, seperti manajemen dan koreksi kehadiran, tidak baik untuk masalah atau keluhan siswa..

⁶ Cravens, *Pendidikan Analisis Kualitas Pendidikan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 3.

Selain itu juga ada pemberitahuan ketidakhadiran dosen secara tiba-tiba ketika semua mahasiswa hadir, namun tiba-tiba dosen mengumumkan tidak dapat hadir. Ada juga guru yang menggunakan metode pengajaran yang monoton. Pendekatan inovatif yang dilakukan guru untuk mengelola kuliah di kelas juga menjaga kepuasan mahasiswa. Dosen menggunakan metode pembelajaran yang inovatif dan beragam untuk memberikan catatan kuliah di kelas, yang akan memberikan semangat belajar kepada mahasiswa. Namun pada kenyataannya tidak banyak dosen yang inovatif dalam kegiatan pembelajaran di kelas. Inovasi tersebut terlihat pada metode dosen tradisional yang menggunakan ceramah, membuat slide dan melakukan presentasi kelompok. Hal ini membuat mahasiswa merasa bosan dalam proses mengikuti kegiatan perkuliahan. Mahasiswa berharap dosen mengajar dengan cara yang inovatif dan menarik, sehingga harapan mereka terhadap proses perkuliahan di dalam kelas memenuhi harapan mereka terhadap kinerja dosen. Dari segi sistem evaluasi masih relatif sedikit, hanya soal essay.

Manajemen akademik sebagai jenjang pendidikan tinggi yang strategis, melaksanakan manajemen keilmuan secara menyeluruh melalui pelayanan yang bermutu tinggi, dan tidak dianggap sebagai jaminan mutu keilmuan universitas ini. Dengan bertambahnya jumlah mahasiswa, kualitas manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi juga harus ditingkatkan. Kebijakan seluruh sistem pelayanan administrasi online tidak didukung oleh aplikasi yang benar dan tidak disosialisasikan dengan baik. Masalah ini menimbulkan banyak keluhan dari mahasiswa tentang kinerja staf manajemen akademik mahasiswa STAI Al Hamidiyah di Depok, Jawa Barat.⁷

Sebagai klien yang menikmati layanan pendidikan tinggi, mahasiswa perlu membangkitkan perhatian yang besar. Karena setiap kontak dalam proses belajar akan meninggalkan pengalaman yang tak terlupakan. Kesan yang baik menuntun siswa untuk mengatakan hal-hal yang baik kepada orang lain, dan kesan yang buruk menuntun mahasiswa untuk mengatakan hal-hal yang buruk kepada orang lain. Jika siswa membandingkan harapan dengan kinerja yang dirasakan, atau kinerja akademik yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan mereka, atau jika kinerja yang diharapkan lebih rendah dari harapan mereka, ini akan menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dan mengarah pada tindakan. Atau membedakan perilaku mahasiswa. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan akan mempengaruhi

⁷Hasil Wawancara pada Studi Awal dengan Mahasiswa, Ketua, serta Layanan Administratif di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat pada tanggal 07 Februari 2021.

perilakunya di masa depan. Inilah yang ditunjukkan mahasiswa setelah proses.

Pembahasan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pendidikan tinggi dan faktor-faktor yang membuat mereka puas terhadap layanan pendidikan. Jika lembaga tersebut disambut baik oleh masyarakat, dan dapat eksis serta terus berkembang dan mendapat dukungan masyarakat, maka kepuasan mahasiswa merupakan tujuan yang harus dicapai. Kualitas layanan yang buruk akan mempengaruhi pendanaan dan kelangsungan pendidikan tinggi melalui reputasi institusi dan penurunan jumlah dan tingkat pendaftar, tetapi dampak ini tidak langsung dan jangka panjang. Kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan kampus.

Sangat penting untuk memahami mengapa mahasiswa senang dengan sekolah tinggi, karena mahasiswa adalah bagian penting dari kampus, lebih diidealkan, dan pemangku kepentingan utama. *Stakeholder* utama di universitas, agen yang bangga dan setia pada kampus, merekomendasikan universitas kepada kerabat, tetangga dan teman, dan berbicara positif (*review positif*). Bahkan mungkin menjadi “alat pemasaran” gratis yang efektif dan efisien dalam pemasaran kampus dari perspektif organisasi yang bersedia membayar lebih. Pihak kampus berkepentingan untuk mencapai semua aspek kepuasan, khususnya mahasiswa agar dapat mencapai hasil belajar yang tinggi sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengabdianannya untuk kebaikan masyarakat. Ketua sekolah tinggi tidak terkecuali, dan mereka juga perlu secara obsesif memperkuat komitmen mereka untuk meningkatkan pembelajaran dengan mengorbankan mahasiswa mereka. Komitmen ini didukung oleh dosen yang berkualitas dan lembaga pendidikan yang memenuhi standar, sehingga peningkatan kualitas menjadi prasyarat utama kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa yang tidak puas akan memberikan jawaban yang berbeda. Mahasiswa yang tidak puas mengambil salah satu dari dua tindakan. Artinya meminimalkan ketidakpuasan dengan meninggalkan program studi lain, kampus lain, pindah ke kampus lain, atau mencari informasi bernilai tinggi yang dapat menambah pelayanan. Ini dapat memperbesar nilai rendah itu. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan jumlah keluhan mahasiswa, seperti komunikasi secara teratur. Dengan menyediakan platform komunikasi yang baik untuk keluhan mahasiswa dan menangani keluhan ini dengan cepat, serta dapat berkomunikasi dengan mahasiswa.

Produk layanan manajemen kampus meliputi perkuliahan dimana mahasiswa berpartisipasi dengan penuh minat dan kesabaran ketika

perkuliahan memuaskan mahasiswa. Kurikulum yang memenuhi harapan mahasiswa, desain perkuliahan yang memenuhi harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang memenuhi harapan mahasiswa, lembaga dan fasilitas pendidikan yang memenuhi harapan mahasiswa, jaringan akses online yang memenuhi harapan mahasiswa, menjelaskan bimbingan yang sesuai harapan mahasiswa, termasuk yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam disiplin.

Ini memiliki efek positif pada pikiran, emosi dan bahkan tubuh mahasiswa. Sebaliknya jika tidak memuaskan mahasiswa akan bosan dan ingin mengikuti. Ini berdampak negatif pada pikiran, emosi, dan bahkan tubuh mahasiswa. Menjawab tantangan membawa banyak manfaat, seperti memastikan kemampuan mahasiswa yang unggul dan menjadi universitas yang terkenal dan kompetitif. Di sisi lain, ketidakpuasan mahasiswa merugikan pihak kampus.

Memperhatikan fenomena-fenomena sebagaimana telah diuraikan di atas, dan mengingat pentingnya peningkatan kualitas manajemen akademik dan sistem layanan administrasi mahasiswa pada STAI Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat, maka penulis tertarik untuk meneliti secara lebih mendalam dengan judul penelitian **“Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Merujuk kepada latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, masalah yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Mahasiswa belum merasa puas dengan manajemen akademik tentang pemberitahuan ketidakhadiran dosen.
2. Mahasiswa belum merasa puas dengan manajemen akademik tentang sistem perkuliahan.
3. Mahasiswa belum merasa puas dengan manajemen akademik tentang sistem evaluasi belajar.
4. Mahasiswa belum merasa puas dengan manajemen akademik tentang pendayagunaan fasilitas belajarmahasiswa yang sesuai dan memadai.
5. Mahasiswa belum merasa puas dengan sistem layanan administrasi karenakurang cepat dan tanggap khususnya dalam menanggapi sistem informasi yang berlaku.
6. Mahasiswa belum merasa puas dengan sistem layanan administrasi surat menyurat.
7. Mahasiswa belum merasa puas dengan layanan administrasi sistem penjadwalan kuliah.
8. Mahasiswa belum merasa puas dengan sistem layanan administrasitentang pemberitahuan hasil belajar mahasiswa.

C. Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan penelitian ini lebih terarah, mudah dipahami serta tidak keluar dari pembahasan, maka peneliti memberikan batasan-batasan permasalahan yaitu pada “Manajemen Akademik dan Pelayanan Administrasi Akademik dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan mahasiswa”. Dalam manajemen akademik dibatasi pada sistem tenaga kependidikan (dosen), sistem perkuliahan, evaluasi belajar dan pendayagunaan fasilitas belajar mahasiswa. Sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan administrasi dibatasi pada sistem informasi yang berlaku seperti surat menyurat, penjadwalan kuliah dan pemberitahuan hasil belajar mahasiswa.

2. Perumusan Masalah

Merujuk dari identifikasi dan batasan konflik di atas, jadi konflik dalam penelitian ini dapat dikemukakan yaitu:

- a. Apakah terdapat pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat?
- b. Apakah terdapat pengaruh sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat?
- c. Apakah terdapat pengaruh manajemen akademik dan sistem layanan administrasi secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada pernyataan pertanyaan di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.
2. Menganalisis pengaruh sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.
3. Menganalisis pengaruh manajemen akademik dan sistem layanan administrasi secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat.

E. Manfaat Penelitian

Merujuk kepada tujuan penelitian yang sudah dijelaskan, penulis berusaha menuliskan manfaat dari pencapaian tujuan penelitian di atas baik secara teoritis maupun praktis. Penjelasan lebih lanjut mengenai manfaat teoritis dan praktis akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Memberikan pengetahuan, informasi serta kontribusi pikiran yang penting untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen akademik dan sistem layanan administrasi .
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen akademik dan sistem layanan administratif khususnya di lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi .
2. Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pembaca agar lebih mengetahui dan memahami bagaimana pengaruh manajemen akademik dan sistem layanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajemen akademik dan sistem layanan administratif dengan kepuasan mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat.
 - c. Sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya tentang pengaruh manajemen akademik dan sistem layanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa.

F. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan tesis ini terdiri dari 5 bab. Rincian Bab 5 adalah:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah/konflik, apa yang ingin dicapai/tujuan penelitian, manfaat dalam penelitian, dan sistem dalam penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Berisikan merangkum dasar teori kepuasan mahasiswa, teori manajemen akademik dan teori sistem manajemen pelayanan, penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait, hipotesis, paradigma dan kerangka penelitian, dan diskusi teoritis tentang hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan tentang penjelasan populasi & sampel, sifat data, variabel penelitian & skala pengukuran, instrumen data, jenis data penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, tempat penelitian, jadwal penelitian dan daftar pustaka.

4. BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan

Bab ini memuat yaitu deskripsi objek penelitian, analisis butir data hasil penelitian, analisis deskriptif data hasil penelitian, pengujian prasyarat analisis inferensial, uji hipotesis penelitian, pembahasan hasil penelitian, keterbatasan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Berisikan tentang simpulan, implikasi, saran penelitian, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA & TINJAUAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa

1. Konsep Dasar Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa sebagai klien utama atau penikmat layanan yang dapat dijadikan tolak ukur keunggulan akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara harapan mahasiswa terhadap pelayanan staf, kemampuan dan kompetensi fakultas yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan yang berbeda, dengan bagaimana perasaan mahasiswa setelah kuliah memberikan pelayanan. Alasan mahasiswa menjadi pelanggan adalah mahasiswa mengeluarkan uang untuk membeli jasa pendidikan dalam proses pembelajaran. Tentunya hal ini perlu memenuhi harapan yang diharapkan dalam proses pendidikan, seperti pelayanan, fasilitas, kualitas guru dan kepemimpinan. Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap kegiatan belajar di universitas, jika mahasiswa merasa sistem manajemen akademik dan pelayanan administrasi atau kegiatan lain yang disediakan universitas sesuai dengan harapannya, maka mahasiswa akan merasa puas.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa, Kepuasan merupakan perasaan bahagia yang didapatkandengan pengorbanan.¹ Kotler berpendapat bahwa:

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure of disappointmen tresulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.”

Kepuasan dapat diartikan perasaan bahagia dan kecewa pelanggan yang muncul akibat membandingkan kinerja yang dilapangan terhadap keinginan pelanggan.²

Zeithaml dan Bitner mengatakan kepuasan dalam hal ini, reaksi konsumen mahasiswa yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan suatu bentuk evaluasi yang berkaitan dengan identitas suatu produk atau jasa, terutama dalam hal ini mahasiswa merasa senang dengan pelanggannya untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.³ J. Paul Peter dan Jerry K. Olson mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan antara harapan dari pekerjaan yang dilakukan sebelum pembelian dan pekerjaan yang sebenarnya diterima konsumen atau mahasiswa setelah pembayaran.⁴ Oleh karena itu keinginan untuk melakukan sebelum pembayaran dilakukan lebih besar dari kenyataan yang diterima, hal ini akan menimbulkan kekecewaan pada konsumen atau mahasiswa.

Perguruan tinggi merupakan lembaga yang menyediakan produk jasa. Pelanggan yaitu mahasiswa, memainkan peran yang sangat penting dalam hal ini. Mahasiswa disebut klien karena mereka membayar untuk layanan kampus. Hal ini harus sesuai dengan harapan dari sistem pelayanan administrasi, manajemen akademik, peralatan, dosen dan proses pelatihan kepemimpinan. Tidak ada artinya bagi perwakilan universitas untuk memberikan layanan, tetapi kebutuhan calon mahasiswa tidak besar. Klien atau mahasiswa adalah orang yang menuntut universitas untuk memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan, atau dalam hal ini mahasiswa, sehingga dapat mempengaruhi kinerja institusi.⁵ Di dunia sekarang ini, sangat penting untuk memprioritaskan mahasiswa dan menerima layanan yang sangat baik. Karena kampus membutuhkan klien, semua orang di kampus

¹W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT.Balai Pustaka, 1995, hlm. 1110.

² Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* Ninth Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997, hlm. 40.

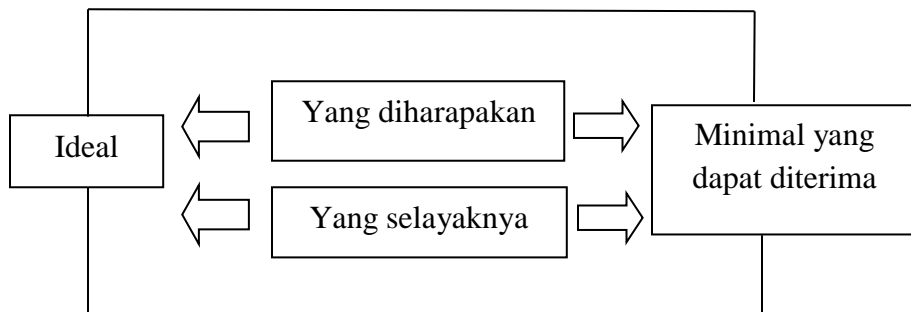
³ Valarie A. Zeithaml & Bitner, *Service Marketing Edition 1*, New York : McGraw, 2000, hlm. 75.

⁴ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* Cet. I, Jogjakarta: Amara Books, 2003, hlm. 123.

⁵ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008, hlm. 33.

mendukung mahasiswa. Melihat keinginan tersebut, siswa bereaksi dan bereaksi berbeda dari mahasiswa ke mahasiswa. Beberapa mahasiswa berpikir bahwa jika universitas tidak memenuhi standar tinggi, mereka akan kecewa. Ada juga mahasiswa yang menginginkan standar rendah hingga sedang.

Menurut Sopiadin yang memaparkan efek dari memuaskan harapan, berikut penjelasan tentang harapan dan kepuasan:⁶



Gambar 2.1
Harapan dengan Kepuasan

Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama suatu kampus, misalnya universitas, menumbuhkan aspirasi yang tinggi bagi mahasiswa dan memberikan motivasi untuk mencapai keinginan tersebut untuk keberhasilan akademik:

- Keinginan siswa untuk peralatan/*hardware* (non-manusia) mencakup keinginan atau harapan untuk penggunaan pendukung belajar seperti perpustakaan, laboratorium, tempat olahraga dan seni, dan ruang kelas untuk mengajar.
- Harapan mahasiswa untuk perangkat lunak (manusia) termasuk harapan untuk dosen, pemimpin proyek pembelajaran, ketua perguruan tinggi yang bertanggung jawab, dan staf administrasi.
- Harapan mahasiswa terhadap kualitas peralatan termasuk kualitas peralatan pendidikan tinggi yang mendukung proses pembelajaran.
- Keinginan mahasiswa terhadap kualitas dosen, direktur dan manajer.
- Keinginan mahasiswa akan manfaat proses pembelajaran, yaitu kemampuan yang diperoleh dari kegiatan pendidikan yang membimbing peserta didik untuk menerima pendidikan.

⁶Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 36.

Pendidikan adalah penyedia layanan, hal ini dijelaskan dalam Keputusan MENPAN 2003. Dalam lembaga dibidang jasa, ada klien eksternal dan internal, serta pendidikan. Kemudian pelanggan dalam pendidikan dapat dipahami sebagai berikut:⁷

Tabel 2.1
Pelanggan Eksternal & Internal di Lembaga Pendidikan

Kategori	Pelanggan
Eksternal	Pelajar/Peserta Didik(pelanggan utama)
	Orangtua/Sponsor(pelanggan kedua)
	Pemerintah/masyarakat(pelanggan ketiga)
Internal	Guru/staf manajerial

Senada dengan hal di atas, Pramudya mengatakan, “Kepuasan adalah kemudahan penggunaan (*expected performance*) dan ekspektasi (*expectations*) yang dinikmati pelanggan, selain yang bisa mereka rasakan seperti ini:

- a. Tidak puas
Suatu keadaan dimana mahasiswa sebagai pelanggan senang menggunakan layanan dalam hal ini pelayanan yang lebih rendah dari keinginan mahasiswa tersebut.
- b. Puas
Mahasiswa sebagai pelanggan, menikmati penggunaan produk layanan sesuai keinginan mereka sendiri.
- c. Sangat puas
Suatu keadaan dimana mahasiswa sebagai pelanggan sedang menikmati produk dan jasa berupa pelayanan yang melebihi keinginannya.⁸

2. Tipe Mahasiswa Sebagai Seorang Pelanggan

Perilaku mahasiswa sebagai konsumen di perguruan tinggi dapat dibagi menjadi empat jenis:

a. *Complex Decision Making*

Mahasiswa yang memilih kampus melalui pengambilan keputusan (perlu mendidik diri sendiri, mengevaluasi nama kampus, menentukan pilihan) dan memiliki tingkat partisipasi yang tinggi dalam pemilihan.

⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Irchisod, 2012, hlm. 68-69.

⁸ Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Jakarta: Gramedia Widia sarana Indonesia, 1999, hlm. 127.

b. *Brand Loyalty*

Mahasiswa sangat terlibat dalam proses pembelian dan perilaku mahasiswa secara konsisten memilih kampus tertentu. Perilaku mahasiswa ini menimbulkan loyalitas mahasiswa terhadap kampus.

c. *Limited Decision Making*

Mahasiswa merasa kurang dilibatkan dalam perilaku mahasiswa saat mengambil keputusan di kampus maupun dalam proses seleksi.

d. *Inertia*

Perilaku mahasiswa dalam memilih kampus didasari oleh kebiasaan, dan mahasiswa merasa kurang dilibatkan dalam memilih kampus. Kemalasan merupakan perilaku siswa yang dilakukan berulang kali, namun pada kenyataannya siswa tidak loyal karena mudah berubah keputusan ketika ada insentif.⁹

3. Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa

Dalam proses pelaksanaannya, pendidikan tinggi termasuk dalam ruang lingkup pelayanan lembaga pendidikan atau satuan pendidikan yang melayani masyarakat. Tergantung pada konteksnya, layanan memiliki arti yang berbeda. Kata *service* memiliki banyak arti, mulai dari *personal service* hingga *service as a product*. Perguruan tinggi merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat, maka pembinaan pelayanan perguruan tinggi juga mengarah kepada masyarakat.

Namun, dari perspektif korelasi yang kuat antara penyedia layanan dan layanan yang mereka berikan, keterampilan interpersonal karyawan penyedia layanan terutama menekankan bahwa kinerja dan kinerja guru memiliki interaksi yang kuat dalam layanan pendidikan. Para mahasiswa yang menjadi klien dan dosen serta tenaga pendidik lainnya sangat galak.

Tujuan pendidikan tinggi adalah untuk mempromosikan bakat ilmiah yang berkualitas tinggi. Tolok ukur mutu adalah penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sikap dan karakter yang berakhlak mulia, aktif, kreatif dan inovatif. Tujuan tersebut sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, antara lain faktor kemahasiswaan dan faktor eksternal yang berkaitan dengan layanan kemahasiswaan yang diberikan.¹⁰

⁹ Sutisna, *Perilaku Konsumen Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999, hlm. 48.

¹⁰ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta : Raja Graffindo Persada. 2012, hlm. 57.

Beberapa kendala pasti muncul dalam melaksanakan pelatihan, salah satunya ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang ditawarkan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa itu sendiri yang tidak mengetahui dan tidak ingin mengenal seluruh lembaga yaitu tidak mengetahui hak dan kewajibannya dalam rangka mendapatkan pelayanan yang baik. Di sisi lain, itu bisa turun ke karyawan, pelatih atau orang lain. Situasi ini menunjukkan bahwa universitas membutuhkan layanan yang dapat mendukung guru, administrator dan kelompok pendukung lainnya, serta siswa, untuk mencapai tujuan mereka. Layanan semacam ini sering disebut sebagai layanan pendidikan yang baik. Layanan berkualitas tinggi yang peduli pada siswa, membantu siswa memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka dengan memberikan layanan terbaik, dan membuat siswa tetap setia kepada organisasi/perusahaan kemahasiswaan.

4. Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Strategi adalah cara merespon suatu situasi dan kenyataan dengan menawarkan solusi untuk keluar dari situasi tersebut. Keputusan dan metode dibuat tergantung pada situasi di mana mereka dibutuhkan dan dapat memberikan metode terbaik dalam situasi di mana mereka muncul. Strategi mungkin identik dengan taktik pemecahan masalah, tetapi tidak sebaliknya. Memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan adalah impian setiap organisasi manufaktur / penyedia layanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, penyedia layanan dapat mengambil langkah dan tips berikut:¹¹

- a. Cari tahu apa yang mahasiswa Anda butuhkan dan harapkan sebagai pelanggan dengan meneliti kebutuhan dan keinginan mereka. Dengan mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dari suatu produk atau jasa, perguruan tinggi dapat dengan mudah menyampaikan produk atau jasa tersebut kepada pelanggan sasarannya (dalam hal ini mahasiswa).
- b. Memahami proses pengambilan keputusan saat memilih layanan. Dengan memahami jenis keputusan yang dibuat pelanggan saat memilih dan menggunakan layanan, penyedia layanan dapat memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi siswa yang menjadi pelanggan untuk membuat keputusan pembelian dan memilih metode layanan yang tepat.

¹¹ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan. I, Yogyakarta: Ekonisia, 2001, hlm. 94.

- c. Berikan kesan yang baik di kampus. Lembaga perlu fokus pada pemrosesan informasi yang membentuk persepsi siswa sebagai pelanggan atas layanan yang mereka berikan. Benar-benar baik buruknya opini tergantung pada informasi yang diterima klien tentang layanan yang diberikan oleh agensi.
- d. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan. Peningkatan kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata semua unit/departemen dalam organisasi bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan.

Fandy Tjiptono mengomentari strategi peningkatan kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. Berikut adalah beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

- a. *Complaint and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran)

Sistem yang berpusat pada mahasiswa memberi pelanggan banyak kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran. Informasi ini dapat memberikan wawasan dan pendapat kepada pihak universitas sehingga pihak kampus dapat dengan cepat memprediksi dan menanggapi kritik dan saran tersebut.

- b. *Ghost shopping* (Pembeli Bayangan)

Salah satu cara untuk menentukan kepuasan siswa adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk memainkan suatu peran atau tindakan. Pelanggan misterius, dalam hal ini, mahasiswa misterius, melaporkan kekuatan dan kelemahan layanan yang mereka berikan dan segala sesuatu yang membantu manajemen membuat keputusan.

- c. *Lost customer analysis* (analisis konsumen yang lari)

Analisis metode ini terdiri dari menghubungi mahasiswa yang telah berhenti memilih kampus, untuk memahami alasan kemunculannya dan untuk mengadopsi kebijakan korektif untuk masa depan.

- d. *Customer satisfaction survey* (melihat kepuasan klien)

Dilihat di lapangan, kampus harus menerima feedback dari klien, yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki fokus yang kuat pada pelanggan.¹²

¹² Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riser Pemasaran Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Caps, 2012, hlm 226.

5. Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Ketika harapan mereka terpenuhi, mahasiswa akan senang, dan ketika mereka diatas keinginan klien, mereka akan sangat puas. Ada 5 aspek yang harus diperhatikan demi kesenangan klien, kata Irawan:¹³

a. *Price* (Harga)

Bagimahasiswa yang sulit secara finansial, biaya rendah cenderung menjadi sumber kepuasan utama karena harganya sepadan. Faktor harga ini relatif tidak signifikan bagi klien yang mempunyai finansial yang stabil.

b. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Layanan yang bagus tergantung pada 3 faktor: sistem/program, perangkat teknologi, dan orang. Membentuk tingkah laku yang sejalan terhadap niat lembaga tidaklah mudah, dan biasanya sulit untuk meniru kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan. Anda harus mulai dengan proses perekrutan, pelatihan, dan budaya kerja dan melakukan perbaikan. Bahia dan Nantel menjelaskan enam aspek kunci dari kualitas layanan:

- 1) Efisiensi dan kepercayaan diri merupakan kombinasi dari kemampuan, respon karyawan yang baik dan keamanan.
- 2) Akses merupakan bagian penting bagi para ahli dalam mengeksplorasi teknologi dan memberikan akses untuk bertransaksi.
- 3) Harga adalah hal yang berhubungan langsung dengan biaya yang masih harus dibayar.
- 4) Perwujudan berkaitan dengan suasana, peralatan pelayanan, dan penampilan pelayanan.
- 5) Portofolio layanan. Seiring berkembangnya sistem perbankan, kami memberikan layanan yang komprehensif dan konsisten.
- 6) Keandalan. Hal ini ditandai dengan dua sistem yaitu sistem pengarsipan yang baik dan proses penyampaian layanan yang bebas dari kesalahan.¹⁴

c. *Product Quality* (Kualitas Produk)

Jika barang ini baik, klien senang bahkan setelah membeli dan menggunakannya.

d. *Emotional Factor*

Faktor emosional adalah rasa senang, bangga dan percaya diri yang dirasakan konsumen ketika memakai barang.

¹³Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*, Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2004, hlm. 37.

¹⁴Kamilia Bahia & Jacques Nantel, *A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks*, London: International Journal of BankMarketing, 2000, hlm. 84-91.

e. *Efficiency* (Kemudahan)

Jika memperoleh barang relatif mudah, nyaman & efisien, maka dapat membuat klien lebih senang.

Klien tidak asal-asalan dalam membeli barang. Antara lain, ada empat faktor yang mempengaruhi konsumen:

- a. Budaya: Budaya, subkultur, kelas sosial.
- b. Sosial: Kelompok referensi, keluarga, peran dan status.
- c. Individu: Usia dan tahap siklus hidup, posisi, situasi ekonomi, gaya ekonomi, kepribadian, konsep diri.
- d. Psikologi: Motivasi, Persepsi, Pembelajaran, Keyakinan, Sikap.¹⁵

6. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Indikator yang terkait dengan kepuasan konsumen menurut Rondonuwudan dan Komalig, yaitu:

a. Memenuhi harapan konsumen

Klien merasa senang & dipenuhi apa yang diharapkan serta diinginkan dari produk.

b. Tingkah laku yang diinginkan menggunakan produk

Tingkah laku adalah kajian tentang kecenderungan, yaitu Sikap terkait perilaku pembelian untuk mengarahkan pengalaman barang, pembicaraan yang didapatkan dari orang lain atau iklan & pemasar dalam bentuk lainnya.

c. Saya memberitahu kepada orang lain

Klien akan memberitahunya membeli produk terhadap orang lain sebagai imbalan dari yang didapatkan produk berkualitas yang dijual produksi.

d. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memuaskan kemauan konsumen serta penyampaian yang akurat untuk menyeimbangkan harapan konsumen.

e. Loyal/Kesetiaan

Klien mempunyai hak tidak memilih hanya pada satu produk saja yang bisa menyediakan manfaat serta dapat memenuhi keinginan klien.

f. Image yang baik

Dalam sebuah perguruan tinggi dimana pelayanan merupakan produk utama yang dihasilkan, image baik akan menghasilkan asumsi citra yang baik terhadap produk, pelayanan

¹⁵ Marius P Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, ed. I, cet. I. 1999, hlm.103.

prima serta hal yang memiliki korelasi antara rasa senang klien dengan hasil yang didapat. Klien adalah yang utama.

g. Lokasi

Tempat dimana kampus membeli dan menjual jasa yang diberikannya kepada mahasiswa sebagai konsumen.¹⁶

7. Konsep Kepuasan dalam Persepektif Al-Qur'an

Rekomendasi untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan yang memproduksi produk atau jasa perlu memantau kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan:

a. Bersikap jujur

Kejujuran menimbulkan kepercayaan pada diri mahasiswa, sehingga umat Islam perlu memiliki sikap jujur. Kepercayaan konsumen menciptakan loyalitas di kalangan siswa.¹⁷ Sebagaimana Firman Allah SWT, dalam QS. Al-Imron 159 yaitu :

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 { ١٥٩ }

Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Al Imron/3:159)

Buya Hamka menyebutkan dalam tafsirnya tentang Al-Azhar bahwa Allah dalam ayat ini menegaskan kesopanan Rasul bahwa sikap lembut ini karena Allah telah menempatkan rahmat-Nya di dalamnya. Merasakan rahmat, kemurahan Allah yang ditanamkan dalam dirinya, dan biarlah kasih karunia juga mempengaruhi

¹⁶PurnomoEdwin Setyo, Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Best Autowork), dalam jurnal *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol.01No. 6 Tahun 2017, hlm. 758-759.

¹⁷ Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, hlm. 209.

kepemimpinannya.¹⁸ Selanjutnya dijelaskan kembali dalam QS. At Taubah ayat 128 yaitu :

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ {١٢٨}

Sesungguhnya telah datang kepadamu seorang rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mu'min. (QS. At Taubah/9:128)

Pada bagian ini, Allah SWT telah memberikan pujian yang setinggi-tingginya kepada rasul-Nya, dengan diberikan dua gelar Rauf dan Rahim yang artinya sangat penyayang, toleran, penyayang, dan sangat dermawan. Dua nama Rauf dan Rahim adalah 99 Al-Asma Husna. Anugerah yang dia berikan kepadanya dilakukan dengan baik, yang menjadi sikap terhadap kehidupan dan temperamennya, dan Tuhan sendiri yang memberinya nama Tuhan. Di sini, kami menemukan sesuatu yang sering disarankan oleh para ahli sufi, yaitu, manusia harus berusaha membuat diri mereka meniru sifat-sifat guru yang layak untuk ditiru. Oleh karena itu, dalam kitab suci yang kami jelaskan, kami menemukan firman Tuhan memuji Nabi Muhammad dengan hormat yang lembut. Sikap lembutnya terhadap Uma sepenuhnya karena rahmat Tuhan padanya. Rahmat Allah telah menjadi fitrah kandungan.¹⁹

Kepuasan mahasiswa merupakan penilaian khusus terhadap kinerja penyedia layanan secara keseluruhan, sehingga kepuasan mahasiswa hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman selama proses pemberian layanan. Kepuasan merupakan rasa bahagia, kecewa dari komparasi keinginan, hasil dari produk. Klien tidak senang ketika kinerja di bawah harapan. Konsumen senang jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan.

B. Manajemen Akademik

1. Konsep Dasar Manajemen Akademik

Pembahasan governance lebih menekankan pada proses regulasi, adanya kerjasama antara berbagai elemen dalam organisasi, upaya penggunaan sumber daya organisasi, dan adanya tujuan yang jelas. Manajemen dipahami sebagai pengalaman perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian pencapaian tujuan

¹⁸Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid II*, Singapura : Pustaka Nasional PTE LTD, 2007, hlm. 965.

¹⁹Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid II*...hlm. 966-967.

yang telah ditetapkan atau kemampuan untuk menggunakan sumber daya yang tersedia dan menggunakan kemampuannya untuk mencapai target yang disepakati.

Manajemen didefinisikan dalam KBBI sebagai proses secara efisien sumber daya digunakan untuk mencapai target. Ada tiga pandangan berbeda tentang manajemen:

- a. Administrasi diartikan lebih luas dari manajemen (manajemen adalah inti dari administrasi).
- b. Manajemen lebih luas dari administrasi.
- c. Manajemen dengan administrasi sinonim.²⁰

Manajemen merencanakan, menata, melaksanakan, memantau, dan memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resources capital*), modal (*financial capital*), maupun material (tanah, alam) merupakan rangkaian proses yang meliputi evaluasi dan pengendalian. Sumber daya atau bahan baku, dan teknologi terbaik untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.²¹

James A.F. Stoner “*management is the process of planning, organizing, leading and controlling the effort of organization member and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals.*” Pemahaman ini menjelaskan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi upaya anggota suatu organisasi dan penggunaan sumber daya dari semua organisasi lain untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.²²

Mullins mengatakan, “*Management is seen best, therefore, as a process common to all other functions carried out within the organization. Management is essentially an integrating activity.*”²³ Oleh karena itu, manajemen paling sering dilihat sebagai proses umum untuk semua fungsi lain yang dilakukan dalam suatu organisasi. Manajemen pada dasarnya adalah kegiatan integrasi.

Mary Parker Follet, manajemen diartikan sebagai “*the art of functionality, as the action measuring a quantity on a regular basis and of adjusting some initial plan; or as the action taken to reach one’s intended goal. This applies even in situations where planning*

²⁰ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Cetakan 1, Bandung: Remaja Rasindo, 2002, hlm. 19.

²¹ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Erlangga, 2012, hlm. 12.

²² Mahmud, *Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis Nilai-Nilai Spiritualitas*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 2019, hlm. 3.

²³ Mullins, Laurie. J, *Management and Organisational Behaviour*, New York: Prentice Hall, 2005, hlm. 195.

does not take place". Ini berarti semakin dekat dengan seni melakukan pekerjaan melalui orang lain.²⁴

George R. Terry "*management is distinct process of planning, organizing, actuating, controlling (POAC), performed to determine and accomplish the objectives by the use of human being and other resources.*" Manajemen adalah proses yang terdefinisi dengan baik yang dimulai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengelolaan, serta menggunakan orang dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁵

Manajemen adalah proses kolaboratif antara individu, kelompok, dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan, dan organisasi adalah aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas bisnis hanya dapat dilihat dalam wadah sebuah perusahaan, sekolah, atau dua organisasi lainnya.²⁶ Menurut Thoaha, manajemen didefinisikan sebagai "proses pencapaian tujuan organisasi melalui upaya orang lain."²⁷ Pada saat yang sama, Navawi mengatakan: "Manajemen adalah suatu kegiatan yang menuntut orang lain untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan."²⁸ Menurut dua ahli yang dikutip di atas, dapat kita simpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama.

2. Ruang Lingkup Manajemen Akademik

Aturan yang dibutuhkan dalam mendeskripsikan manajemen, kata James. D. Mooney yaitu:

- a. Koordinasi adalah aturan yang membutuhkan otoritas, saling melayani, penetapan tujuan, dan disiplin tingkat tinggi.
- b. Prinsip skalar mendefinisikan hubungan antara kepemimpinan, delegasi dan kegunaan yang dibutuhkan.
- c. Prinsip fungsional adalah prinsip yang mengartikan kewajiban yang harus dituntaskan untuk menggapai target bersama.
- d. Asas pegawai adalah asas yang membedakan dirinya sebagai pegawai dengan manajer lini lainnya.

²⁴ Abdul Azis, *Manajemen Investasi Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 19.

²⁵ Mahmud, *Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis Nilai-Nilai Spiritualitas ...* hlm. 3.

²⁶ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005, hlm. 41.

²⁷ Miftah T, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Cetakan. II, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995, hlm. 8.

²⁸ Hadari N, *Administrasi Pendidikan*, Cetakan. V, Jakarta: Jahi Masagung, 1993, hlm. 13.

Dengan mengacu pada teori organisasi klasik yang diperkenalkan oleh Henry Fayol, masalah-masalah berikut terutama dibahas dalam bidang manajemen ini:²⁹

- a. Kegiatan teknis atau teknis seperti produksi dan pengorganisasian. Di bidang pendidikan, lembaga harus memperbaiki ruang belajar, melaksanakan seminar dan menyiapkan lulusan siap kerja serta terjun dalam masyarakat.
- b. Komersial atau kegiatan komersial yang terkait dengan pendapatan institusional, seperti pembelian bahan atau penjualan produk. Kegiatan yang berlangsung di dalam lembaga pendidikan yang meliputi penyaringan peserta didik, promosi lembaga pendidikan, dan kegiatan lainnya.
- c. Keuangan atau kegiatan yang berkaitan dengan keuangan dan pengeluaran. Dalam konteks pendidikan, kegiatan ini dapat dilihat dari bagaimana lembaga pendidikan memperoleh dan mengelola sumber dana untuk kelangsungan hidupnya, atau dana tersebut digunakan untuk membeli sarana dan prasarana serta menyelenggarakan pendidikan.
- d. Kegiatan yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, atau kenyamanan. Kaitannya dengan pendidikan terletak pada sistem yang mengamankan lingkungan pendidikan di dalam dan luar negeri dan sistem yang melindungi diri dari pengaruh lingkungan dan budaya yang merusak moral dan budaya melalui pendidikan agama dan moral.
- e. Kegiatan akuntansi atau pembukuan. Lembaga pendidikan memasukkan berbagai metode untuk menghitung pendapatan dan pengeluaran dana. Ini adalah pemeriksaan yang komprehensif dan menyeluruh dari subjek ini. Demikian juga, lembaga pendidikan tidak dapat beroperasi hanya pada anggaran *fuzzy*.
- f. Melaksanakan manajemen atau fungsi-fungsi yang berhubungan dengan manajemen. Lembaga memerlukan dan mengamalkan fungsi-fungsi administrasi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengelolaan dan evaluasi semua kegiatan pendidikan yang dilaksanakannya.

3. Prinsip- Prinsip Manajemen Akademik

Menurut Winardi, prinsip-prinsip manajemen adalah (1) pembagian kerja, (2) wewenang dan tanggung jawab, (3) disiplin, (4) penyatuan komando, (5) penyatuan arah, dan (6) kekalahan

²⁹ Mahmud, *Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis Nilai-Nilai Spiritualitas...* hlm. 12-13.

kepentingan individu. Kepentingan umum. (7) Imbalan / Imbalan, (8) Sentralisasi, (9) Langkah, (10) Tatanan, (11) Keadilan (12) Kestabilan Pelaksanaan Kerja, (13) Inisiatif (14) Semangat Korps.³⁰ Menurut Hasibuan, yang disebutkan oleh Henry Fayol, prinsip umum manajemen adalah:

a. *Division of Work*

Prinsip pembagian kerja sangat penting, karena ada faktor pembatas, artinya ada batasan bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan apapun, yaitu: waktu yang terbatas, pengetahuan yang terbatas, kemampuan yang terbatas, perhatian yang terbatas. Keterbatasan ini membutuhkan pembagian kerja. Tujuannya adalah untuk memperoleh efisiensi organisasi & pembagian tugas disesuaikan dengan bidang yang dibutuhkan teknik atau kepemimpinan.

b. *Authority and Responsibility*

Prinsip ini, tugas harus dibagi antara atasan dan bawahan. Perlu menyeimbangkan otoritas dan tanggung jawab. Misalnya, untuk hak istimewa X, tanggung jawab sama dengan X. Kedudukan menimbulkan “hak” dan Tugas menimbulkan “kewajiban”. Hak serta kewajiban menimbulkan komunikasi antara atasan dan bawahan.³¹

c. *Discipline*

Disiplin adalah kesepakatan untuk secara langsung mematuhi dan mematuhi aturan yang telah disepakati bersama dan ditegakkan oleh setiap orang. *Without good discipline, it is difficult for any organization to achieve its goals.* Disiplin adalah kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua aturan dan norma social yang berlaku.

d. *Unity of Command*

konsep ini, setiap bawahan seharusnya hanya menerima perintah dari atasan dan hanya menunaikan kewajiban kepada atasan. Tapi bos bisa memberi perintah kepada beberapa bawahan. Prinsip kepemimpinan satu orang diperlukan karena ketika seorang bawahan diangkat oleh beberapa atasan, dia tidak tahu harus melakukan apa.³²

Kata manajemen tidak secara langsung terdapat dalam Al-Qur'an dan hadits Nabi, tetapi seperti yang dinyatakan dalam definisi

³⁰ Mesiono, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Cita Pustaka, 2012, hlm. 10.

³¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, hlm. 64-69.

³² Mesiono, *Manajemen Organisasi...* hlm. 11.

di atas, prinsip-prinsip manajemen dijelaskan secara luas dalam Islam.³³ Asas manajemen boleh didapati dalam hadis-hadis berikut:³⁴

عَنْ أَبِي يَعْلَى شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِنْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ وَلِيُحَدِّثْ أَحَدَكُمْ شَفْرَتَهُ وَلِيُرْخَ ذَيْبِحَتَهُ³⁵

Dari Abu Ya'la, Syaddad bin Aus radhiyallahu 'anhu, dari Rasulullah shallallahu 'alaihiwasallam. Beliau bersabda: "Sesungguhnya Allah mewajibkan berlaku baik pada segala hal, maka jika kamu membunuh hendaklah membunuh dengan cara yang baik dan jika kamu menyembelih maka sembelihlah dengan cara yang baik dan hendaklah menajamkan pisau dan menyenangkan hewan yang disembelihnya" (HR. Muslim).

Dalam hal manajemen umum, hadits mendorong umat Islam untuk melakukan hal-hal dengan baik dan terus meningkat nilainya dari buruk menjadi baik dan baik menjadi baik. Manajemen menjadi lebih baik. Sikap yang baik didasarkan pada keinginan serta *planning* yang baik, prosedur menurut syariah, dan dilakukan dengan penuh integritas, bukan tanpa sengaja menjadikannya sia-sia.

Ada enam aliran atau mazhab manajemen menurut Harold Koontz, yaitu:

- a. *Process Trust* menganalisis tata kelola dari perspektif proses untuk mendapatkan kerangka kerja konseptual, fundamental, dan teori tata kelola.
- b. Keyakinan empiris membangun teori manajemen berdasarkan studi pengalaman dan generalisasi yang diperoleh dari pengalaman ini.
- c. Keyakinan perilaku mendeskripsikan pengelolaan lebih dari pandangan psikologi dan sosial, dan menarik kesimpulan tentang hal utama dalam manajemen yaitu korelasi antara orang-orang.
- d. Kepercayaan sosial melihat manajemen sebagai program sosial, yaitu korelasi antar budaya satu dengan lainnya.
- e. Fokus penelitian keyakinan pengambilan keputusan adalah rasionalitas pengambilan keputusan.
- f. *Mathematical Trust* menggunakan simbol dan rumus matematika untuk memeriksa manajemen dari perspektif logis.

³³ Dede .R., *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: Abadi Jaya, 2015, hlm. 232.

³⁴ Ilfi Nur Diana, *Hadis-Hadis Ekonomi*, Malang: UIN Malang Press, 2008, hlm.162.

³⁵ مسلم , كتاب صحيح مسلم , بيروت : دار الفكر , ١٩٩١

- g. Proses kepercayaan adalah proses mencoba untuk mencapai sesuatu melalui kerjasama orang-orang dalam kelompok yang terorganisir.³⁶

Menurut UU Pendidikan Tinggi, diatur bahwa penyelenggaraan atau pengelolaan pendidikan tinggi harus didasarkan pada lima prinsip berikut:

a. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas pengelolaan perguruan tinggi dijelaskan dalam Pasal 78 UU Pendidikan Tinggi. Asas akuntabilitas adalah kemampuan dan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan semua kegiatan universitas kepada semua pihak yang terlibat sesuai dengan ketentuan hukum. Salah satu bentuk akuntabilitas pengelolaan perguruan tinggi adalah akreditasi oleh badan akreditasi independen (Pasal 55 (5)). Akreditasi adalah proses pemeriksaan suatu perguruan tinggi menurut suatu standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

b. Transparansi

Pimpinan perguruan tinggi harus transparan dan memberikan informasi yang akurat kepada pemangku kepentingan.

c. Nirlaba

Prinsip tidak mencari keuntungan harus diterapkan dalam semua aspek pendidikan Indonesia, termasuk pendidikan tinggi. Prinsip *non-profit* adalah bahwa semua kegiatan Universitas tidak boleh untuk mencari keuntungan atau hasil komersial. Jika masih ada sisa uang, semua uang tersebut harus digunakan untuk meningkatkan kapasitas dan/atau kualitas layanan pendidikan tinggi.

d. Penjaminan Mutu

Asas penjaminan mutu dimaksudkan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan pendidikan tinggi secara sistematis yang memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan tinggi dan secara terus menerus meningkatkan mutu mutu pendidikan. Pimpinan perguruan tinggi harus berpegang pada standar penjaminan mutu, dengan mengacu pada standar pendidikan tinggi pada umumnya sebagai pedoman. Hal ini untuk menghindari praktik kampus “palsu” yang tidak memenuhi standar kampus nasional.

³⁶ Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, hlm. 18.

e. Efektivitas dan Efisiensi

Asas efektivitas mengandung arti bahwa semua kegiatan pengelolaan perguruan tinggi dan perguruan tinggi harus dilakukan secara sistematis, agar mampu menerapkan kebijakan yang tepat tanpa memboroskan sumber daya.³⁷

4. Unsur-Unsur Manajemen Akademik

Unsur-unsur manajemen adalah orang, bahan, mesin, metode, uang, dan pasar. Masing-masing unsur tersebut memiliki deskripsi dan peran, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Man* (Manusia)

Berkaitan dengan manajemen, disebut sebagai manusia atau sumber daya manusia itu penting dan bisa menentukan. Tujuan dirancang, tujuan ditetapkan dan manusia juga dapat melaksanakannya.

Elemen lain dalam organisasi, seperti fasilitas, alat, waktu, metode, dan metode kegiatan, paling baik digunakan oleh orang-orang di dalam organisasi, orang-orang yang terkait dengan organisasi, atau mereka yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan dan stabilitas suatu organisasi tidak ditentukan semata-mata oleh faktor manusia. Faktor sumber daya manusia, seperti keterampilan karyawan, sebagian besar bertanggung jawab atas keberhasilan perusahaan.³⁸

b. *Material* (bahan-bahan)

Dalam melakukan aktivitasnya, manusia menggunakan bahan atau bahan yang dengannya mereka menciptakan benda-benda material. Oleh karena itu, materi juga dipandang sebagai alat manajemen atau sarana untuk mencapai tujuan.

c. *Machine* (Mesin)

Di zaman modern ini, manusia sering menggunakan mesin untuk membantu pekerjaannya. Bahkan, sebaliknya, mesin telah berubah posisi dan menjadi asisten manusia.

d. *Method* (Metode)

Untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan berhasil, manusia menghadapi berbagai alternatif cara dalam melakukan pekerjaannya. Ini bisa menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan mereka. Ada banyak cara untuk memaksimalkan

³⁷ Kementerian Pendidikan & Kebudayaan Republik Indonesia, *Otonomi & Tata Kelola Perguruan Tinggi*, Jakarta : Menteri Pendidikan & Kebudayaan RI, 2014, hlm. 14-16.

³⁸ Sudjana, D. *Manajemen Program Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Falah Production, 2004, hlm. 145.

manajemen. Diantaranya adalah cara-cara untuk merangsang atau mengilhami konflik, antara lain:

- 1) Termasuk pihak luar. Salah satu cara yang sering digunakan untuk mengubah unit atau organisasi yang stagnan adalah dengan mengikutsertakan manajer yang latar belakang, nilai, dan gayanya sangat berbeda dari norma-norma yang statistik.
- 2) Melakukan operasi yang tidak tercantum dalam manual. Tindakan atau kelompok dalam arus komunikasi normal yang mereka terima, atau menambahkan kelompok baru ke jaringan informasi, dapat menyebabkan redistribusi kekuasaan, yang mengarah ke konflik.
- 3) Reorganisasi yang relevan. Mematahkan sistem kerja lama di dalam departemen dan menatanya kembali sehingga mereka dapat memperoleh anggota baru atau tanggung jawab baru akan menimbulkan ketidakpastian dan konsistensi. Konflik selama periode ini akan mengarah pada metode operasi yang lebih baik ketika anggota beradaptasi dengan situasi baru.
- 4) Merangsang terciptanya persaingan. Janji penghargaan kinerja dan ujian tertulis untuk keunggulan merangsang persaingan. Jika persaingan dijaga pada tingkat yang tinggi, konflik produktif dapat muncul karena kelompok-kelompok yang ada bersaing satu sama lain untuk mengalahkan kelompok lain.
- 5) Pilih manajer yang tepat. Manajer otoriter yang tidak dapat mentolerir pandangan yang bertentangan dengan mereka sering menyebabkan kelompoknya menjadi pasif.³⁹

e. *Money* (uang)

Uang harus digunakan sebagai sarana pengelolaan sedemikian rupa untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kegiatan atau operasi manajemen yang tidak lancar dipengaruhi dalam satu atau lain cara oleh manajemen keuangan. Menurut fungsinya, uang didefinisikan sebagai satuan nilai dan sebagai kriteria untuk pembayaran yang ditanggungkan, tidak membantu dalam memutuskan “barang” mana yang termasuk dalam persediaan uang dan mana yang tidak, karena hal-hal ini adalah hal-hal abstrak yang dapat berhubungan dengan banyak hal lain yang berbeda pendapat. Stephen M. Golgfeld dan Lestari V. Chandler.⁴⁰

³⁹ Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009, hlm. 448.

⁴⁰ John D. Martin dkk, *Dasar-dasar manajemen keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995, hlm. 11.

f. *Markets* (Pasar)

Pemasaran adalah tentang menciptakan, menyerahkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai, atau dengan semua aktivitas yang berhubungan dengan penyampaian produk dan jasa dari produsen ke konsumen, untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan individu atau kelompok Manajemen dan proses. Fasilitas manajemen seperti pasar penting bagi organisasi yang bergerak di bidang industri. Masalah utama bagi perusahaan industri setidaknya mempertahankan pasar yang ada. Jika memungkinkan, cari pasar baru untuk produk Anda. Oleh karena itu, pasar adalah alat manajemen penting lainnya bagi perusahaan industri dan semua bisnis yang ingin mendapatkan keuntungan.

5. Fungsi-Fungsi Manajemen Akademik

Kegiatan manajemen mencakup spektrum yang sangat luas, karena dimulai dengan bagaimana menentukan arah perkembangan organisasi ke depan, dan diakhiri dengan tindakan pengawasan untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, untuk pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien, manajemen harus berfungsi penuh dalam setiap organisasi.⁴¹ Adapun fungsi-fungsi manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah penentuan yang cermat dan cerdas tentang apa yang akan dilakukan di masa depan untuk mencapai tujuan. Perencanaan adalah proses mempersiapkan serangkaian keputusan untuk tindakan di masa depan, kata Anderson.⁴² Mondy & Premeaux menjelaskan bahwa perencanaan adalah proses menentukan apa yang harus dicapai dan bagaimana mencapainya secara nyata. Artinya di dalam rencana, akan diputuskan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh manajer di semua tingkatan melalui perumusan dan pelaksanaan rencana.⁴³

Dasar utama perencanaan adalah kemampuan orang untuk secara sadar memilih masa depan yang mereka inginkan, dan kemudian mengarahkan upaya mereka untuk mewujudkan masa depan itu. Sebuah rencana akan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Nilai-nilai Islam digunakan untuk merencanakan

⁴¹ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005, hlm. 60.

⁴² Marno & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: P.T Refika Aditama, 2008, hlm. 13.

⁴³ Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam...* hlm. 61.

program pendidikan. Dalam hal ini, Al-Qur'an mengajarkan manusia:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ
عَنْهُ مَسْئُولًا { ٣٦ }

Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban. (QS. Al Isro/17: 36).

Buya Hamka menjelaskan dalam Tafsir Al Azhar pada bagian ini. Dijelaskan bahwa bagian ini berisi tentang sendi-sendi kepribadian Islam yang ingin mempertahankan kepribadiannya. Kita dilarang oleh Tuhan untuk sekedar taat dengan tidak menyelidiki sebab atau sebab. Yang jelas di sini adalah apakah orang yang hanya mengikuti jejak orang lain tidak lagi menggunakan penilaiannya dengan kebiasaan yang diterima, kebiasaan, nenek moyang tradisional, atau keputusan dalam kelompok dan *ta'ashshub*. Padahal, Tuhan telah memberinya alat penting agar ia bisa berhubungan dengan alam di sekitarnya. Dia diberi hati, hati, atau hati untuk menimbang yang baik dan yang buruk. Kehidupan beragama membutuhkan pendengaran, penglihatan, dan pikiran untuk menimbang. Oleh karena itu, kita wajib berilmu dan beragama. Yang pasti, yang belum punya banyak perlengkapan tentunya akan mengikuti yang bijak.⁴⁴

b. Pengoorganisasian

Pengorganisasian adalah pembagian kerja yang harus dilakukan oleh anggota kelompok kerja, membangun hubungan kerja di antara mereka, dan menyediakan lingkungan kerja yang sesuai.⁴⁵ Mengapa kegiatan pengorganisasian dapat mencakup pemberian tugas yang harus dilakukan, siapa yang melakukan pekerjaan, bagaimana tugas dikelompokkan, kepada siapa melapor, dan di mana keputusan harus dibuat, kata Robbins.⁴⁶ Proses organisasi menekankan pentingnya menciptakan kesatuan dalam tindakan kita, dalam hal ini Al-Qur'an menyebutkan pentingnya persatuan, kemurnian, dan kesatuan dalam organisasi. Al-Qur'an adalah kitab suci umat Islam:

⁴⁴Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid VI*, ... hlm. 4058.

⁴⁵ Ulbert Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*, Bandung: Sinar Baru, 2002, hlm. 135.

⁴⁶ Robbin. S. P, *Perilaku Organisasi, Jilid I Terj. Tim Indek*, Jakarta: PT Indek Gramedia, 2003, hlm. 5.

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ
 أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ
 مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ
 { ١٠٣ }

Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu Karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu Telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk. (QS. Al Imron : 103)

Buya Hamka menjelaskan dalam Tafsir Al-Azhar bahwa semua saran di atas disebutkan sebagai ayat (ayat) atau kesaksian tentang kekuasaan Tuhan, dan tentang aturan Tuhan dan Sunnah-Nya di dunia ini. Persatuan orang-orang yang berpikiran sama dapat membawa kekuatan besar bagi pribadi Tuhan. Maulana Mohammad Iqbal pernah mengungkapkan kesan filosofis pengembangan diri masing-masing. Setiap orang mengisi karakternya dengan pengabdian. Semua orang yang saleh membaurkan diri menjadi yang agung, abdi Allah. Untuk kesatuan keyakinan, satu orang dan orang lain disatukan menjadi satu, dan mereka juga merupakan arah tujuan, satu tujuan kesatuan Tuhan. Di dunia, mereka bahagia dengan kemenangan, sehingga mereka dapat menjalankan misi suci mereka, menjadi *Khalifatullah* di Bumi.⁴⁷

c. Penggerakan

Menurut Siagian, mobilisasi adalah kegiatan yang bertujuan agar orang lain menyukainya dan mampu bekerja untuk mencapai tujuan.⁴⁸ Mobilisasi adalah upaya menciptakan suasana kerjasama antar pelaksana rencana agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Eksekusi adalah inti dari manajemen, kekuatan pendorong untuk mencapai hasil. Inti dari eksekusi adalah memimpin, prinsip efisiensi, prinsip komunikasi yang baik

⁴⁷Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid II*...hlm. 864.

⁴⁸ Marno & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam ...*
 hlm. 21.

dan menjawab pertanyaan harus ditentukan.⁴⁹ Al-Qur'an menyediakan garis panduan asas untuk proses bimbingan, arahan, atau amaran dalam bentuk operasi ini. Allah berfirman :

فَيَّمَّا لِيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ
الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا { ٢ }

Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksanya yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik. (QS. Al Kahfi/18: 2)

Menjelaskan bahwa mencari jalan yang lurus merupakan inti atau inti dari perjalanan hidup kita. Dalam geometri, garis lurus dikatakan sebagai jarak terpendek antara dua titik. Tentunya makna di sini terletak antara Tuhan, tujuan hidup kita, dan hamba Tuhan kita terhadap Tuhan. Itulah sebabnya Allah mengiriskan Al-Qur'an, kepada Muhammad SAW, membimbingnya di jalan yang lurus.⁵⁰

d. Pengawasan

Secara etimologis, Pengawasan diartikan sebagai "kontrol". George R. Terry telah merumuskan manajemen sebagai upaya untuk menyelidiki kegiatan yang dilakukan. Pemantauan dan alat berorientasi objek untuk menggerakkan orang menuju tujuan yang perlu mereka capai.⁵¹ Al-Qur'an mengatakan banyak tentang pengendalian diri dan koreksi diri dan ancaman bagi mereka yang menyakitinya. Seperti yang Allah firmankan:

عَسَىٰ رَبُّهُ إِنْ طَلَّقَكُنَّ أَنْ يُبَدِّلَهُ أَزْوَاجًا خَيْرًا مِّنْكَنَّ مُسْلِمَاتٍ مُّؤْمِنَاتٍ
قَانِتَاتٍ تَأْتِيَاتٍ عَابِدَاتٍ سَائِحَاتٍ ثَيِّبَاتٍ وَأَبْكَارًا { ٥ }

Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, keras, dan tidak mendurhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan. (Qs. At Tahrir/66:5).

⁴⁹ M. Yacoeb, *Konsep Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur'an*, dalam jurnal Ilmiah Didaktika, Vol. 14 No. 1 Tahun 2013 hlm. 81.

⁵⁰ Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid VI*... hlm. 4151.

⁵¹ Marno & Trio Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam ...* hlm. 24.

Menurut Quraish Shihab, Kata (عسى) 'asaini dapat digunakan dalam arti 'mungkin' atau 'semoga'. Namun, ketika dikaitkan dengan Tuhan, itu membutuhkan kepastian. Seorang laki-laki atau seorang pemimpin yang dapat melindungi keluarganya dan bawahannya dari hal-hal yang tidak berkenan kepada Allah.⁵²

6. Strategi Meningkatkan Kualitas Manajemen Akademik Perguruan Tinggi

Strategi adalah rencana komprehensif yang mengintegrasikan semua sumber daya dan fitur dengan tujuan jangka panjang untuk mencapainya. Sebuah studi yang dilakukan oleh UNESCO Bolero untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Upaya tersebut antara lain.⁵³

a. Staf dan pimpinan universitas.

Untuk mencapai misi tersebut, diperlukan rencana bisnis yang baik, bagaimana merekrut staf dan pimpinan universitas dan kemauan mereka untuk terus menjadi institusi pendidikan tinggi yang berkualitas.

b. Langkah-langkah mengelola sumber daya yang ada di lembaga pendidikan tinggi.

Sumber-sumber tersebut adalah mahasiswa, yayasan dan benda/fasilitas. Dalam kaitan ini, biaya operasional sebuah perguruan tinggi akan semakin bergantung pada sumber pendanaan mahasiswa (orang tua). Sumber penting lainnya adalah tersedianya perangkat belajar mengajar yang memadai sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kualitas yang diinginkan..

c. Administrasi.

Unsur-unsur administrasi yang biasanya terabaikan dalam pengelolaan kampus harus diubah, karena dalam arti pelayanan, administrasi akan menentukan berhasil tidaknya misi kampus. Administrator harus profesional yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang pendidikan tinggi dan memiliki potensi untuk maju dalam karirnya.

d. Kelembagaan.

Perguruan tinggi merupakan lembaga sosial yang unik karena tidak hanya sebagai lembaga yang komprehensif, tetapi juga merupakan lembaga keilmuan yang memadukan kemampuan

⁵² M.Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Bandung: Mizan, 1996, hlm. 174.

⁵³ Ni Luh Yaniasti, *Strategi Pengelolaan Perguruan Tinggi Swasta (Suatu Solusi Melalui Paradigma Manajemen Kualitas)*, Singaraja : Universitas Panji Sakti, 2017, hlm. 47-48.

manajemen dan kemampuan akademik. Institusi pendidikan tinggi harus stabil tetapi penuh vitalitas untuk merespon dengan cepat perubahan dramatis dalam komunitas ilmiah. Untuk membangun sistem pendidikan tinggi yang kuat dan terbuka, diperlukan manajemen yang dinamis. Untuk menghindari konflik kepentingan, yayasan dan kelompok pengelola perguruan tinggi harus bekerja sama, aktif dan dinamis.

e. Pembinaan dosen

Institusi pendidikan tinggi adalah organisasi sosial yang dipromosikan oleh para profesional. Pengelolaan perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk industri keilmuan harus dikelola oleh tenaga profesional yang mumpuni. Ketersediaan persentase tertentu dari guru yang berkualitas tidak sepenuhnya menentukan kualitas pendidikan tinggi. Rasio ini hanyalah salah satu elemen kunci dari proses. Namun yang lebih penting dari masalah rasio pengajar-mahasiswa adalah kemampuan para pengajar tersebut dengan segala syarat: pendidikan yang layak (S2, S3), *full service work*, dedikasi terhadap pekerjaan, kemampuan membimbing mahasiswa, dll tersebut. Dalam prosesnya, kepemilikan dan pengembangan pengetahuan. Persyaratan khusus tersebut merupakan persyaratan profesional dalam pengembangan guru.

Strategi manajemen adalah proses berkelanjutan, berulang dan lintas fungsi yang dirancang untuk memastikan bahwa universitas dapat beradaptasi dengan dinamika perubahan. Agar perguruan tinggi dapat bertindak cepat dan tepat, perlu dapat menentukan posisi baru dalam dunia pendidikan dan arah baru yang disebut repositioning.⁵⁴ Reposisi universitas dilakukan dengan mengevaluasi dan meninjau semua kekuatan dan kelemahan untuk menentukan mana yang harus diperbaiki dan diperkuat, yaitu:

- a. Membangun kepercayaan dan keyakinan bagi para pemangku kepentingan.
- b. Membangun pusat-pusat kemajuan yang kompetitif.
- c. Perkembangan TIK (teknologi informasi dan komunikasi).
- d. Membangun profesionalisme, menjamin kualitas dan menjaga hubungan baik dengan pemangku kepentingan.
- e. Membangun kerjasama dengan institusi lain.
- f. Mengembangkan perikatan keagamaan bagi civitas akademika.⁵⁵

⁵⁴Repositioning adalah kegiatan yang melibatkan penggantian identitas produk, jalinan kompetitor yang ada dan mengubah citra yang ada dibenak konsumen.

⁵⁵ Muhadjir Effendy, *Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Pengalaman Universitas Muhammadiyah Malang*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang, 2007, hlm. 3-7.

Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi memiliki kebijakan bahwa ada tujuh tujuan yang ingin diangkat dalam bidang pendidikan tinggi, yaitu:

- a. Relevansi maksud dan tujuan dalam hal tingkat kesesuaian antara tujuan dan sasaran perguruan tinggi dengan aspirasi semua pihak yang berkepentingan, serta dengan kebutuhan nyata masyarakat, dunia usaha dan pemerintah.
- b. Efisiensi dalam arti tingkat penghematan ketika menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan dan sasaran (hubungan antara input proses).
- c. Produktivitas (hasil dalam hal ini karena sulit untuk mengukur dampaknya) tergantung pada unit sumber daya tertentu yang digunakan (lulusan per satuan waktu, penelitian yang dipublikasikan, per staf akademik dengan kualifikasi tertentu, dll.) Hal ini diperhitungkan. Konsultasi lain yang menunjukkan hubungan antara industri dan proses dan output per satuan waktu).
- d. Efektivitas mengenai tingkat kesepakatan antara tujuan dan sasaran dan hasil (hasil mempertimbangkan dampak).
- e. Sistem akuntabilitas, yaitu sistem pertanggungjawaban perguruan tinggi (pimpinan dan individu di dunia akademis) atas segala sesuatu yang dilakukan dalam fungsi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- f. Mulai dari kemampuan universitas untuk beradaptasi/beradaptasi dengan perubahan masyarakat (lingkungan kerja, masyarakat, ekonomi, budaya, dan lain-lain), sistem manajemen.
- g. Suasana akademik atau kesehatan organisasi, dalam hal semangat dan kepuasan kerja sivitas akademika dalam melaksanakan fungsi pendidikan, Penyelidikan dan dedikasi terhadap masyarakat.⁵⁶

Diperlukan perhatian serius dari penyelenggara pendidikan, pemerintah dan masyarakat untuk menjamin mutu dan mutu pendidikan. Karena dalam sistem pendidikan nasional saat ini, 38tati pada mutu dan mutu bukan semata-mata tanggung jawab perguruan tinggi dan pemerintah, tetapi merupakan kerjasama antar komponen yang berbeda, termasuk masyarakat. Penjaminan mutu memerlukan kegiatan yang sistematis dan terencana.

⁵⁶ Mulyono, Tantangan Global & Upaya Menuju Manajemen Perguruan Tinggi Yang Efisien, dalam jurnal *Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 01 No. 01, 2016, hlm. 2-4.

7. Penerapan Manajemen dalam Sistem Layanan Administrasi Perguruan Tinggi

Manajemen perguruan tinggi dalam hal ini merencanakan, menyelenggarakan, memimpin, mengelola sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu, yaitu dengan keimanan dan ketaqwaan kepada Allah, berkepribadian luhur, berilmu dan terampil, sehat jasmani dan rohani, berkepribadian baik, mandiri, dan tanggung jawab terhadap masyarakat dan bangsa, termasuk pendidikan kehidupan nasional dan pembinaan kemanusiaan secara keseluruhan.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah memilih berbagai kegiatan dan kemudian memutuskan apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi masa depan, seperti bagaimana memperhitungkannya saat merencanakan kegiatan. Untuk tahapan perencanaan, menurut Hani Handoko, ada empat tahapan dasar perencanaan:

Langkah 1: Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan.

Langkah 2: Merumuskan keadaan saat ini.

Langkah 3: Identifikasi semua objek dan rintangan.

Langkah 4: Kembangkan rencana atau rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan Anda.⁵⁷

JC. Denyer menyoroti pentingnya sistem kantor yang terencana dengan baik karena berbagai manfaatnya, yang meliputi:

- 1) Merampingkan pekerjaan kantor dan mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan.
- 2) Mengurangi penundaan dan kegagalan.
- 3) Manajemen pekerjaan yang lebih baik.
- 4) Menghemat tenaga kerja dan biaya manajemen.
- 5) Koordinasikan bagian dan bagian yang berbeda dalam organisasi Anda.⁵⁸

Penulis dapat menyimpulkan bahwa langkah-langkah yang dapat Anda ambil dalam rencana Anda adalah:

- 1) Rencana dimulai dengan keputusan tentang kebutuhan dan kebutuhan universitas.
- 2) Memahami sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai atau tujuan universitas.

⁵⁷ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 1995, hlm. 79-80.

⁵⁸ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern Edisi 4*, Yogyakarta: Liberty, 1983, hlm. 28.

- 3) Memahami kekuatan dan kelemahan, serta kemudahan dan hambatan dalam mengukur kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi.
- 4) Mengembangkan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi.

b. Pelaksanaan

Ketika berbicara tentang implementasi, selalu menyangkut bagaimana orang melakukan layanan. Karena layanan adalah serangkaian kegiatan, itu juga merupakan proses. Implementasi adalah tindakan yang didasarkan pada implementasi rencana interaktif dan disiapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pelaksanaan administrasi akademik di Politeknik Seni Yogyakarta, yaitu:

- 1) Menentukan kapasitas
- 2) Mempersiapkan penerimaan siswa baru
- 3) Proses pengumuman penerimaan mahasiswa baru
- 4) Laporan jumlah siswa yang terdaftar.
- 5) Penerbitan Kartu Tanda Mahasiswa
- 6) Penyerahan Kartu Kurikulum (KRS)
- 7) Buat sertifikat aktif
- 8) Buat manajemen liburan
- 9) Pembuatan jadwal
- 10) Melakukan kuliah
- 11) Penyusunan rencana ujian semester
- 12) Melaksanakan ujian akhir semester
- 13) Siapkan rencana penilaian akhir
- 14) Melaksanakan review tugas akhir
- 15) Cetak kehadiran kuliah Cetak partisipasi ujian
- 16) Rekap beban kerja masing-masing instruktur
- 17) Cetak daftar peserta ujian
- 18) Mengedit nilai siswa
- 19) Mencetak sertifikat dan ijazah
- 20) Persiapan proses peradilan dan kelulusan.

c. Evaluasi

Evaluasi dimulai dengan makna pengukuran dan evaluasi, karena orang dalam penggunaan sehari-hari cenderung mengartikan ketiga kata tersebut sebagai makna yang sama sehingga penggunaannya hanya bergantung pada kata siap bicara. Sebelum mengambil keputusan atau memilih sesuatu, seringkali

orang mengukur dan menilai apa yang akan dilakukan, yang disebut evaluasi, Suharsimi menyatakan bahwa:⁵⁹

- 1) Pengukuran adalah perbandingan sesuatu dengan pengukuran kuantitatif dari pengukuran.
- 2) Penghakiman adalah penentuan sesuatu pada skala evaluasi kualitatif baik atau buruk.
- 3) Melakukan evaluasi melibatkan dua langkah di atas: pengukuran dan evaluasi.

C. Sistem Layanan Administrasi

1. Konsep Dasar Sistem Layanan Administrasi

Kata sistem berasal dari kata Yunani “*systema*”, yang berarti kesatuan, yaitu keseluruhan unsur/unsur yang satu sama lain melekat. Bonita J. Campbell juga menyatakan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan atau bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan (*interrelated parts* atau bagian-bagian yang bekerja atau bergerak bersama untuk mencapai satu tujuan).⁶⁰

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling terkait yang bekerja sama untuk memproses masukan (*input*) yang ditujukan ke sistem dan memproses masukan untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan.⁶¹ Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kelompok atau sekumpulan elemen atau komponen. Elemen-elemen atau komponen tersebut tersusun, saling berinteraksi, saling bergantung, dan berintegrasi bersama. Sistem adalah sekelompok elemen yang memiliki maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Komponen sistem terdiri dari orang, prosedur, data masukan, data keluaran, perangkat lunak, dan perangkat keras. Model umum sistem tersebut adalah:

a. Masukkan sistem (*input*)

Energi yang memasuki sistem disebut masukan sistem, dan dapat memiliki dua bentuk: masukan pemeliharaan dan masukan sinyal. Masukan pemeliharaan merupakan masukan energi agar sistem dapat beroperasi. Sinyal input diproses untuk mendapatkan energi output oleh sistem. Masukan/masukan dapat berasal dari luar/dalam organisasi/universitas.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, hlm. 1-3.

⁶⁰ Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, hlm. 9.

⁶¹ Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2007, hlm. 1.

b. Pengolahan sistem (*process*)

Mungkin ada proses dalam sistem yang mengubah input menjadi output. Contoh kegiatan dalam pengolahan sistem adalah pengambilan data siswa, pengambilan data guru, klasifikasi siswa, data organisasi. Proses pada dasarnya adalah program yang dapat dieksekusi. Ini terdiri dari program yang dapat dieksekusi, tumpukan data program, penghitung program, penunjuk tumpukan, dan registrasi lainnya, dan semua informasi lain yang diperlukan untuk menjalankan program..⁶²

c. Keluaran sistem (*output*)

Hasil energi diolah dan dikategorikan menjadi keluaran yang bermanfaat. Output ini merupakan input ke subsistem lain seperti sistem informasi. Dalam proses mengarahkan/ mengarahkan, Anda akan mengetahui hasil realitas/prestasi sekolah.

Sebuah organisasi terdiri dari elemen-elemen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Seperti yang Anda lihat, sistem memiliki beberapa subsistem yang bekerja bersama untuk satu tujuan. Dalam sistem pelayanan, subsistem (pegawai, fasilitas manajemen, dll) saling berinteraksi untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan.⁶³

Pelayanan adalah suatu sentuhan (sentuhan) yang tidak kasat mata yang dihasilkan dari interaksi konsumen-karyawan atau hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah konsumen/pelanggan yang merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan.⁶⁴ Layanan memiliki dua istilah penting yang perlu Anda ketahui: layanan dan pelayanan. Pengertian pelayanan adalah membantu seseorang mempersiapkan apa yang dibutuhkannya. Padahal pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain.⁶⁵ Bagi Monir, pelayanan adalah proses memuaskan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Sementara itu, Menteri Kewenangan Aparatur Negara menyatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan berupa barang atau jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.⁶⁶

⁶² Andrew S. Tanenbaum, *Modern Operating System*, New york: Prentice Hall, 2011, hlm. 12.

⁶³ Jr. Raymond Mc. Leod, *Sistem Informasi Manajemen Jilid 1. Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2001, hlm. 11.

⁶⁴ Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava media, 2014, hlm.135.

⁶⁵ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, ... hlm. 572.

⁶⁶ Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, 2013, hlm. 128.

Arti sempit administrasi terkait berhubungan dengan ketatausahaan.⁶⁷ Brech adalah pelaksanaan prosedur di mana manajemen merupakan bagian dari proses manajemen yang terkait dengan institusi dan digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program, dan kemajuan kegiatan diatur dan diperiksa berdasarkan tujuan dan rencana. Memberikan definisi untuk dipahami.⁶⁸ Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi merupakan unsur upaya bersama untuk mencapai tujuan administrasi lembaga pendidikan.

2. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Menurut Donmoyer & Scheurich, penelitian manajemen perguruan tinggi memiliki tujuh bidang, yaitu:

- a. *Social and Cultural Impact on School Education*
- b. *Teaching and Learning Processes and School Improvement*
- c. *Organizational theory*
- d. *Organizational research and policy analysis methodologies*
- e. *Leadership and management processes and functions*
- f. *Political research and education policy*
- g. *Moral and ethical aspects of school education.*

Konsisten dengan pandangan di atas, Lenunburg dan Ornstein mengusulkan ruang lingkup manajemen pendidikan tinggi, yaitu budaya, perubahan, kurikulum, manajemen sumber daya manusia, keragaman, strategi pengajaran yang efektif dan pengajaran.⁶⁹ Ruang lingkup administrasi pendidikan dapat dibagi ke dalam kategori berikut:

- a. Pengelolaan zat mengacu pada kegiatan yang berkaitan dengan zat atau bidang sasaran, seperti pengelolaan universitas, pengelolaan keuangan, dll.
- b. Pengelolaan sumber daya manusia, meliputi pengelolaan dosen, staf pengajar dan staf yang bekerja di perguruan tinggi dan universitas, serta pengelolaan kemahasiswaan.
- c. Pengelolaan mata kuliah, meliputi persiapan dan pelaksanaan mata kuliah, seperti tugas mengajar yang diberikan kepada dosen, penyusunan silabus, dll.⁷⁰

⁶⁷ Usman Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006, hlm.2.

⁶⁸ Geoffrey Mills, *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Binapura Aksara, 1991, hlm. 4.

⁶⁹ Nurochim, *Administrasi Pendidikan*, Bekasi: Gramata Publishing, 2016, hlm. 19.

⁷⁰ Sofyan Tsauri, *Administrasi & Supervisi Pendidikan*, Jember : Center of society studies, 2007, hlm.13-16.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan tinggi memiliki beberapa ruang lingkup, yaitu:

- a. Rencana pengajaran mencakup implementasi konten yang ditentukan dalam kursus yang relevan, implementasi organisasi dan metode kursus, dan pengembangan rencana kerja.
- b. Manajemen perguruan tinggi teluk meliputi struktur staf administrasi, manajemen surat, manajemen file, jenis surat dan komposisinya.
- c. Kemahasiswaan meliputi organisasi kemahasiswaan, sistem pencatatan dan pengolahan masalah kesehatan mahasiswa, masalah kesejahteraan mahasiswa, kegiatan ekstrakurikuler, evaluasi perkembangan mahasiswa, bimbingan dan konsultasi mahasiswa.
- d. Kepegawaian meliputi pengangkatan dan penempatan tenaga di bidang pendidikan, organisasi pendidikan, masalah kepegawaian, penilaian jabatan, serta pengembangan dan pelatihan lanjutan guru.
- e. Tempat dan infrastruktur meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pemeliharaan dan inventarisasi peralatan.
- f. Keuangan termasuk rencana anggaran perguruan tinggi, sumber pendanaan, bukti pengeluaran dan laporan keuangan, cek kasir, uang untuk melacak.
- g. Humas meliputi profil organisasi, bentuk dan dokumen kerjasama, serta hubungan antara perguruan tinggi dengan masyarakat.

3. Pentingnya Sistem Layanan Administrasi

Prof. Dr. H. Asnawir mengemukakan tentang pentingnya administrasi pendidikan sebagai berikut.

- a. Ini membantu untuk meningkatkan tingkat kinerja karyawan dan untuk berhasil dan meningkatkan kinerjanya.
- b. Dengan menekankan rasa hormat kepada semua orang di lembaga pendidikan yang terlibat, kami menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk menerapkan prinsip-prinsip hubungan yang sehat.
- c. Dorong mereka untuk menerjemahkan, mengubah pikiran, dan mengubah teori pendidikan mereka ke dalam kurikulum, program, metode, media, prosedur, dan berbagai kegiatan pendidikan lainnya untuk mengikuti jalan yang benar untuk mencapai tujuan pendidikan.
- d. Kami mencoba menghubungkan dan menghubungkan institusi pendidikan dan komunitas untuk pengembangan, kemajuan, dan stabilitas.⁷¹

⁷¹ Vici Okta Mahagandi, *Konsep Dasar, Fungsi & Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan*, Padang : Universitas Negeri Padang, 2020, hlm. 2-3.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Layanan Administrasi

Ada beberapa elemen yang perlu dipertimbangkan ketika meningkatkan pelayanan publik, kata Tilaar yaitu:⁷²

a. Pengabdian serta Kedisiplinan

Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada orang-orang, seseorang harus memiliki dedikasi terhadap tugas dan pekerjaannya sendiri. Dalam arti, tujuan dari proses pelayanan harus dibakukan dan ideal. Karena orang yang pengabdian tinggi adalah orang yang mengerti arti profesinya dan mengejanya.

b. Jujur

Kejujuran tidak hanya penting bagi orang lain, tetapi juga bagi diri sendiri. Bagi orang lain, orang harus bisa bekerja sama berdasarkan rasa saling percaya. Kejujuran terkait dengan kemampuan kita sendiri. Kita harus jujur tentang apa yang kita lakukan dan tidak lakukan. Ini adalah posisi yang tidak profesional. Anda dapat menciptakan produk yang tulus dan profesional, serta bersaing terus menerus. Sikap profesional ini dicirikan oleh orang baik yang tahu kapan harus mandiri dan kapan harus bekerja sama.

c. Inovatif

Orang baik bukanlah orang biasa senang dengan hasil yang didapat. Manusia yang gentleman adalah Orang yang selalu resah dan selalu menggali hal baru. Akan tetapi, fungsi dan penemuan baru dapat ditemukan secara bersamaan.

d. Tekun

Orang yang luar biasa adalah orang yang fokus tantangan dan pekerjaan yang dibebankan kepada manusia, atau pada bisnis yang dia lakukan. Rajin akan membuahkan hasil karena orang sukses akan terus berjalan sampai mulai memproduksi yang disesuaikan dengan target utama yang berkualitas.

Dalam hal ketekunan dan ketekunan, orang yang sangat baik menjalani kehidupan yang disiplin tidak dapat gigih dalam menjalankan kewajibannya. Orang yang rajin dan tekun akan tetap menjalankan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab sesuai jadwal, tanpa mencari label dan tanpa melanggar disiplin.

e. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah sektor swasta atau lembaga atau lembaga pemerintah mempunyai media tersebut. Jika tidak ada dukungan tenaga profesional yang terpercaya, aktivitas kantor

⁷² Tilaar, *Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta: Indonesiatara, 2001, hlm. 57.

dapat memiliki dampak besar pada pengembangan dan layanan organisasi.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah salah satu kunci untuk tidak hanya meningkatkan pekerjaan bawahan, tetapi juga menentukan efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka. Jika pemimpin yang bersangkutan dapat memainkan peran yang baik, maka ia dapat mengelola organisasi yang dikelolanya dengan maksimal. Aktivitas pengarahan bawahan harus dilakukan oleh pemimpin untuk mencapai target tertentu.

Munculnya jasa karena adanya faktor ideal, modern dan material. Unsur cita-cita modern adalah eksistensi:

a. Rasa cinta dan kasih sayang

Sebagai tanda rasa sayang dan sayang, manusia rela mengorbankan apa yang dimilikinya, tergantung pada kemampuannya. Menurut ajaran Islam, cinta kepada Sang Pencipta harus melampaui cinta kepada semua orang sebagai manifestasi ketakwaan kepada Allah SWT dengan ketakwaan yang sejati. Wujud cinta kepada pencipta adalah patuh kepada pencipta, menaati segala perintah pencipta dan menjauhi segala larangan pencipta.

b. Tolong menolong sesamanya

Perasaan membantu orang lain mencakup keinginan untuk berbuat baik, mencapai sesuatu, dan melakukan upaya yang konstruktif. Dalam ajaran Islam, saling membantu bahkan merupakan kewajiban dan selalu dikaitkan dengan tingkat keimanan seseorang.

c. Berbuat baik

Inisiatif untuk berbuat baik datang dari mereka yang tidak berminat, tetapi menjadi hamba hanya karena Allah, bekerja dengan jujur dan jujur, dan berbuat baik sesuai dengan skala Allah Sang Pencipta, apapun akan saya lakukan.⁷³

5. Ciri-Ciri Sistem Layanan Administrasi

Ada beberapa karakteristik layanan berkualitas tinggi yang dapat memuaskan klien:

a. Mempunya staf yang ahli, terutama yang berhubungan langsung terhadap klien.

⁷³ Achmad Batinggi& Badu Ahmad, *Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, Tangerang : Universitas Terbuka, 2014, hlm. 16-18.

- b. Fasilitas & ketersediaan infrastruktur yang terbaik untuk mendukung barang agar cepat dan akurat berjalan dengan lancar ke pelanggan.
- c. Ketersediaan rangkaian produk yang dibutuhkan. Dalam arti, sekali konsumen berhenti, mereka bisa membeli segala macam produk dengan kualitas barang serta layanan yang klien harapkan.
- d. Memiliki rasa tanggung jawab terhadap klien dari awal sampai akhir.
- e. Dibandingkan dengan kompetitor tentunya dapat memberikan layanan jasa yang cepat dan akurat.
- f. Bisa berinteraksi dengan transparan dan gembira, serta bias memahami apa yang dibutuhkan.
- g. Memastikan transaksi dari klien dirahasiakan dalam masalah pembayaran.
- h. Memiliki ide bagus tentang produk yang dijual dan keterampilan akal sehat lainnya.
- i. Dapat mempercayai pelanggan dan memberi mereka kepercayaan pada operasi perusahaan.⁷⁴

6. Unsur-Unsur Sistem Layanan Administrasi

Agar mencapai target lembaga, sekelompok orang yang bekerja sama membutuhkan seperangkat alat yang saling terkait dan sinergis. *Toolbox* ini terdiri dari beberapa elemen yang harus ada yaitu :

a. Organisasi

Organisasi didasarkan pada struktur hubungan otoritatif antara orang-orang dan permanen dalam sistem administrasi.⁷⁵ Organisasi sebagai suatu proses menggambarkan kegiatan terus menerus yang dilakukan oleh berbagai kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Manajemen

Pengurusan ialah satu set aktivitas yang menggerakkan sekumpulan orang dalam sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat mereka melalui pelaksanaan fungsi pengurusan. Organisasi baharu itu masuk akal jika proses pengurusan telah pun berlaku.

c. Komunikasi

Berelson & Stainer berpendapat bahwa komunikasi adalah proses pemberian informasi, ide, emosi, keahlian, dan lainnya.

⁷⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, Edisi 1 Cetakan 1, 2005, hlm. 15.

⁷⁵ Ulbert Silalahi, *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*, ... hlm. 124.

Gunakan simbol seperti kata, gambar, dan angka. Janis & Kelly menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan suatu stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lain.⁷⁶ Sekelompok orang yang menjadi anggota organisasi perlu berkomunikasi dengan pemangku kepentingan lainnya (di dalam dan di luar organisasi) untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yang diberikan.

d. Kepegawaian

Serangkaian kegiatan yang menyusun dan menyeragamkan penggunaan personel (pegawai) yang diperlukan untuk usaha koperasi mencapai tujuan tertentu adalah kegiatan kepegawaian dan merupakan unsur penting dalam manajemen. Staf atau karyawan universitas setidaknya dibagi menjadi empat jenis tugas yang berbeda, yaitu:

- 1) Staf ilmiah adalah dosen dan peneliti yang disertai tugas mengajar dan penelitian ilmiah.
- 2) Pegawai Tata Usaha, adalah pegawai yang bekerja di kantor rektorat, keuangan, pendaftaran, kepegawaian, dll.
- 3) Asisten Ilmiah adalah orang yang bekerja sebagai tenaga ahli atau pegawai di perpustakaan, laboratorium, bengkel pelatihan dan sejenisnya.
- 4) Tenaga pendukung lainnya termasuk karyawan seperti supir, tukang kebun, pembersih gedung, satpam, dan sejenisnya.⁷⁷

e. Keuangan

Untuk mencapai setiap tujuan, diperlukan sejumlah uang (dana). Tanpa ketersediaan dana, sebagian atau seluruh strategi dan program tidak akan dapat dilaksanakan, yang berarti tujuan tidak akan tercapai. Unsur keuangan dalam manajemen adalah serangkaian tindakan yang berkaitan dengan aspek keuangan (keuangan) dari upaya bersama untuk mencapai tujuan tertentu.

f. Perbekalan

Persediaan berupa berbagai komoditi/peralatan yang dibutuhkan untuk mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Merencanakan, membeli, dan mengelola penggunaan, penyimpanan, pengendalian, pemeliharaan, dan pekerjaan pemindahan memerlukan serangkaian kegiatan yang memerlukan

⁷⁶ Dani Vardiansyah, *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet. II, Jakarta: PT Indeks, 2008, hlm. 25-26.

⁷⁷ Eko Indrajit, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006, hlm. 43.

item untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan kegiatan penting dalam manajemen.

g. Tata usaha

Secara etimologis, manajemen adalah kegiatan yang dirancang untuk membantu mengelola informasi, orang, dan aset untuk mencapai tujuan yang dikumpulkan dalam organisasi. Ada beberapa pengertian tentang Administrasi, namun hampir semuanya memiliki pengertian yang sama, yang mengarah pada penataan tulisan dan catatan. Pada dasarnya, manajemen adalah tugas layanan yang berpusat pada informasi. Ada enam mode aktivitas untuk informasi ini, yaitu pengumpulan, perekaman, pengelolaan, penyalinan, pengiriman, dan penyimpanan.⁷⁸

h. Hubungan masyarakat

Humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menentukan kebijakan dan prosedur individu atau organisasi untuk kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program tindakan untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan publik. Tanpa dukungan dan hubungan baik dari masyarakat sekitar, tujuan tidak akan tercapai.⁷⁹

7. Macam-Macam Sistem Layanan Administrasi Dalam Perguruan Tinggi

Sistem pelayanan administrasi kampus meliputi pelayanan administrasi akademik dan pelayanan administrasi umum yang dilakukan oleh tenaga administrasi dan pembantu bagi mahasiswa reguler. Beberapa hal yang dianggap penting untuk pencapaian tujuan pembelajaran dalam suatu sistem pelayanan administrasi universitas dikelompokkan menjadi beberapa bagian, antara lain:⁸⁰

a. Administrasi Mahasiswa

Kegiatan tersebut dapat dilakukan untuk mencapai praktik manajemen mahasiswa:

1) Catatan pendaftaran/penerimaan mahasiswa baru.

Persyaratan pendaftaran siswa harus diatur agar dapat diatur dengan baik, antara lain usia, pendidikan/pendidikan terakhir, kondisi fisik, dan persyaratan lain yang diperlukan.

⁷⁸ Adek Siti Nurhalizah, Tesis yang berjudul *Administrasi Tata Usaha*, Padang : Universitas Negeri Padang, 2019, hlm. 1-2.

⁷⁹Cutlip, Scott, Center Allen H. & Broom Glen, *Effective Public Relations*, Ed. 9. Jakarta : Kencana, 2009, hlm. 4.

⁸⁰Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2015, hlm.17-26.

2) Seleksi

Pilihannya tergantung pada jumlah atau kebutuhan lokasi belajar yang tersedia. Kriteria seleksi biasanya berfokus pada kemampuan akademik, kondisi fisik, sikap, dan kepribadian.

3) Penempatan & pengelompokan kelas

Setelah diterima, siswa masih perlu menata atau mengelompokkan kelasnya agar lebih tertata. Menurut Radno Harsanto, faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan kelas adalah:

a) Berbagai jenis kelas.

Ada empat kelas yang dapat diamati, antara lain: kelas selalu ribut, kelas ribut tapi lebih aktif, kelas tenang dan disiplin, dan kelas mandiri..

b) Belajar bersama dalam kelompok

Pembelajaran kelompok adalah metode yang digunakan untuk mengorganisasikan pembelajaran dalam kelompok belajar yang lebih kecil.

c) Melakukan pendidikan dan pengajaran analisis sosial untuk memungkinkan siswa berpikir dan memiliki perspektif yang lebih luas.

d) Sederhanakan papan tulis

e) Perampangan tempat duduk siswa Pengaturan tempat duduk kelas untuk siswa tidak netral.⁸¹

4) Bimbingan

Panduan ini dilakukan sebagai kegiatan untuk membantu dan mendorong belajar siswa.

5) Catatan kemajuan siswa

Dalam proses pembelajaran diperlukan adanya data kemajuan atau kemunduran guru.

6) Pemberitahuan mutasi

Catatan ini digunakan ketika ada siswa yang statusnya mengalami perubahan seperti: perubahan kelas, kenaikan semester di kampus.

7) Daftar nilai

Daftar nilai adalah susunan angka pada rapor hasil belajar siswa hasil ujian yang diambil sesuai dengan kemampuan atau prestasinya.

⁸¹ Radno Harsanto, *Pengelolaan Kelas yang Dinamis*, Yogyakarta: Kanisius, 2007, hlm. 40-78.

8) Daftar Hadir

Daftar Kehadiran adalah daftar yang berisi daftar kehadiran siswa pada setiap hari sekolah.

9) Buku orang tua

Buku utama adalah kumpulan nama-nama mahasiswa mulai dari kuliah hingga wisuda. Setiap siswa harus dicatat dalam buku besar, yang biasa disebut dengan buku besar atau buku besar utama siswa.

10) Jurnal hasil evaluasi

Ringkasan Penilaian adalah buku yang berisi semua soal dari awal sampai akhir penilaian.

11) buku identitas pribadi

Buku identitas diri adalah buku yang menjelaskan deskripsi mahasiswa satu sama lain.

b. Administrasi Personal

Individu mencakup semua kegiatan kampus, yaitu dosen, administrator, dan penjaga sekolah. Kegiatan yang perlu dilakukan dalam manajemen personalia adalah sebagai berikut:

- 1) Catatan perekrutan staf
- 2) Catatan data pribadi
- 3) Daftar hadir
- 4) Catatan kemajuan pekerjaan
- 5) Daftar biaya gaji/insentif
- 6) Catatan tentang mutasi

c. Administrasi Kurikulum

Administrasi kurikulum mencakup semua kegiatan yang dapat memicu proses pembelajaran. Penyelenggaraan kurikulum meliputi beberapa jenis kegiatan, yaitu:

- 1) Menentukan kriteria penerimaan mahasiswa baru.
- 2) Mengidentifikasi/mengorganisasikan kelas/kelompok belajar yang akan diterima.
- 3) Mengembangkan program kelas untuk semester dan tahun.
- 4) Membuat jadwal kegiatan/agenda kegiatan pelatihan.
- 5) Perhatikan hambatan dan tingkatkan aktivitas.
- 6) Pengaturan waktu untuk kegiatan penilaian/tes/pemeriksaan.
- 7) Susun kode sumber yang diperlukan untuk pelatihan.
- 8) Dan seterusnya, jika Anda membutuhkan sesuatu yang lain.

d. Administrasi Sarana Prasarana

Sarana pendidikan meliputi semua perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan secara langsung dalam proses pembelajaran. Prasarana pendidikan meliputi semua perlengkapan yang tidak digunakan secara langsung dalam proses pembelajaran.

Kegiatan pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan inventarisasi:

- 1) Pengadaan (barang-barang yang diperlukan, sumber, metode perolehan).
- 2) *Use and use* (untuk apa, kapan, kapan, dan siapa yang akan menggunakannya).
- 3) Pemeliharaan (lokasi penyimpanan dan metode penyimpanan, metode pemeliharaan dan pengelolaan, perbaikan, servis, metode penggantian).

e. Administrasi Keuangan

Beberapa kegiatan pengelolaan keuangan diperlukan, yaitu:

- 1) Catatan penerimaan dan pembayaran keuangan.
- 2) Buku pembukuan penggunaan anggaran.
- 3) Buku catatan untuk ringkasan kegiatan.
- 4) *Notepad* untuk laporan keuangan.

f. Administrasi Hubungan Lembaga Pendidikan dengan Masyarakat

Hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat merupakan rangkaian kegiatan pendidikan tinggi yang membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk secara sadar dan sukarela mendukung efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan. Kegiatan pengelolaan yang perlu dilakukan universitas bersama masyarakat adalah:

- 1) Memberikan informasi saat menyampaikan gagasan tentang rencana kegiatan pendidikan.
- 2) Memberikan pelayanan yang baik dengan prosedur dan kebijakan yang saling menguntungkan.
- 3) Lanjutkan untuk mengatur pertemuan atau konferensi.
- 4) Mengunjungi masyarakat atau instansi terkait.
- 5) Buat agenda acara.

8. Masalah-Masalah Yang Dihadapi Dalam Sistem Layanan Administrasi

Untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada siswa, kami menghadapi tantangan berikut:

a. Dari segi penyedia layanan

- 1) Masih adanya perilaku yang tidak konsisten dan konsisten (kepemimpinan kepada bawahan)
- 2) Kurangnya disiplin oleh penyedia layanan
- 3) Penyedia layanan kurang profesional dalam hal keterampilan, pengetahuan profesional, dan tingkat pengetahuan

- 4) Aparat pemerintah kurang mendapat tunjangan, yaitu pendapatannya masih di bawah standar
 - 5) Kurangnya motivasi
 - 6) Kurangnya keterbukaan.
- b. Dari segi masyarakat (pelanggan)
- 1) Adanya sistem nilai yang tidak mendukung peningkatan pelayanan publik atau sistem nilai yang masih berlaku di masyarakat
 - 2) Anggota masyarakat kurang terbuka (jujur)
 - 3) Budaya masyarakat, tingkat pendidikan anggota masyarakat yang heterogen, dan peningkatan pelayanan publik tidak didukung
 - 4) Masyarakat kurang disiplin dan tanggung jawab sosial
 - 5) Pendapatan masyarakat yang tidak mencukupi, masih merasakan mahal biaya untuk memperoleh pelayanan publik
 - 6) Kurangnya kesadaran hukum masyarakat.
- c. Dari segi mekanisme dan prosedur
- 1) Peraturan pemerintah yang tidak lengkap/lengkap, termasuk juklak dan juknis
 - 2) Belum adanya sistem informasi yang mendukung kelancaran mekanisme dan prosedur pelayanan publik
 - 3) Tujuan pelayanan publik itu sendiri memiliki perbedaan kepentingan, yaitu di satu sisi merupakan retribusi/pendapatan, di sisi lain harus memberikan pelayanan kepada masyarakat;
 - 4) Kurangnya pengawasan oleh atasan langsung.
- d. Dari segi sarana dan prasarana
- 1) Tempat kerja yang tidak sesuai sehingga tidak mendukung penyelesaian tugas
 - 2) Kurangnya peralatan kerja kuantitatif dan kualitatif serta teknologi yang sudah ketinggalan zaman.
 - 3) Fasilitas pelayanan publik, seperti ruang tunggu, jumlah tempat parkir yang tidak mencukupi.⁸²

9. Indikator Sistem Layanan administrasi

Menurut Philip Kotler, skor kepuasan didasarkan pada penentu kualitas layanan berikut:⁸³

a. Berwujud (*Tangibles*)

⁸² Achmad Batinggi & Badu Ahmad, *Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, ... hlm 21-23.

⁸³ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009, hlm. 51.

Penampilan objek fisik, peralatan, personel dan komunikasi.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Mampu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
- c. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*)
Mampu secara akurat dan andal melakukan layanan yang dijanjikan.
- d. Empati (*Empathy*)
Fasal penjagaan, memberi perhatian peribadi kepada pelanggan.
- e. Keyakinan (*Assurance*)
Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Menurut Hutt dan Spech, kualitas layanan memiliki indikator sistem layanan administrasi yaitu :⁸⁴

- a. *Technical Quality*
Dengan kata lain, itu adalah komponen yang terkait dengan kualitas output yang diterima pelanggan. Bisa dirinci lagi :
 - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: harga dan barang dagangan.
 - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi hanya setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsi layanan atau produk. Misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kebersihan hasil.
 - 3) *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sulit dinilai oleh pelanggan, bahkan jika mereka menggunakan layanan tersebut.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang terkait dengan kualitas penyampaian layanan.
- c. *Corporate image*, yaitu keuntungan perusahaan, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus.

Menurut Thoha, pelayanan yang memuaskan memiliki lima unsur:⁸⁵

- a. Layanannya merata dan setara
- b. Layanan disediakan tepat waktu
- c. Layanan yang diberikan sesuai dengan kuantitas dan layanan
- d. Pelayanan harus terus menerus
- e. Pelayanan adalah pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

⁸⁴Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004, hlm. 47.

⁸⁵ Chabib Thoha, *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1996, hlm. 43.

10. Strategi Meningkatkan Sistem Layanan Administrasi

Menurut Ariani, manajemen harus menyediakan sumber daya yang cukup dan tepat untuk menerapkan sistem mutu. Di bawah ini adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka perbaikan sistem pelayanan manajemen, yaitu:

- a. Pilih personel berdasarkan kemampuan mereka untuk memenuhi spesifikasi pekerjaan.
- b. Menyediakan lingkungan kerja yang mendukung hubungan kerja yang baik.
- c. Mencapai kemampuan yang konsisten, metode kerja yang kreatif, dan peluang partisipasi yang seluas-luasnya dari setiap anggota organisasi.
- d. Memastikan bahwa tugas dilakukan dengan benar dan memahami tujuan, termasuk bagaimana hal itu mempengaruhi kualitas.
- e. Partisipasi penuh, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan.
- f. Mengembangkan kegiatan yang direncanakan untuk meningkatkan kualitas personel.
- g. Menentukan faktor-faktor yang memotivasi karyawan untuk memberikan layanan yang berkualitas.
- h. Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan bakat.⁸⁶

Selain itu, dalam hal perbaikan sistem pelayanan administrasi, ada beberapa strategi yang dapat melengkapi pendapat sebelumnya, yaitu:⁸⁷

- a. Kemampuan pegawai
 - 1) Pengetahuan: Kemampuan tenaga administrasi di bidang administrasi terus ditingkatkan.
 - 2) Keterampilan: Administrator selalu meningkatkan keterampilan mereka dalam melakukan layanan dan mengubah layanan. Para pemimpin juga sangat mementingkan keterampilan yang harus dimiliki karyawan di berbagai departemen layanan.

⁸⁶Putu Hella Mey Artha, Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT PLN Persero Distribusi Bali, dalam jurnal *Manajemen*, Vol. 5 No. 09 Tahun 2011, hlm. 20.

⁸⁷Edi Suswardji & Ratnasari, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Berbasis Kemampuan & Motivasi Kerja Pegawai di Universitas Singaperbangsa Karawang, dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 25 Tahun 2012, hlm. 8-10.

b. Motivasi kerja pegawai

- 1) Motivasi adalah tentang mendorong karyawan untuk memenuhi kebutuhan mereka untuk beradaptasi dengan lingkungannya, seperti memenuhi kebutuhan finansial, ketenangan pikiran di tempat kerja, kepuasan kerja, dan pertumbuhan pribadi. Karir dan kemajuan, pekerjaan yang ingin tahu, penggunaan metode baru, bekerja dengan rekan kerja.
- 2) Harapan, yang bergantung pada intensitas harapan dan daya tarik hasil.
- 3) Insentif adalah motivasi yang diberikan kepada karyawan oleh suatu perusahaan dalam rangka membantu membentuk harapan mereka, agar mereka memiliki semangat yang lebih besar terhadap kinerja perusahaan.

c. Kualitas Pelayanan Administrasi

- 1) Keandalan, yaitu kemampuan manajemen untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- 2) Responsiveness, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan pelayanan tepat waktu.
- 3) Pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan karyawan merupakan faktor kunci dalam mencapai kesuksesan pribadi dan profesional.
- 4) Empati, yaitu kondisi memberikan perhatian dan perhatian pribadi kepada klien.
- 5) Bentuk adalah penampakan benda fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

Presiden Clinton menyatakan bahwa “*The Standards of Quality for service provided to the public shall be: customer service equal to the best in business*”. Beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain:⁸⁸

- 1) Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas.
- 2) Ganti rugi bagi pelanggan adalah upaya untuk memberi kompensasi kepada pelanggan atas ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan, biasanya dalam bentuk tunai.
- 3) Jaminan kualitas, yaitu kewajiban organisasi untuk mengembalikan uang kepada pelanggan atau memberikan layanan baru secara Cuma-Cuma jika pelanggan tidak puas dengan layanan tersebut.

⁸⁸PasolongHarbani, *Teori Administrasi Publik*,... hlm. 140.

- 4) Periksa Mutu, tim profesional dan tokoh masyarakat yang memberikan layanan publik dan menawarkan cabang sesuai kualitas mereka, dapat dilakukan secara anonim.
- 5) Sistem Pengaduan Pelanggan, yang menyelidiki dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan tanggapan yang tepat, dan mengembangkan metode yang dapat dipelajari organisasi dari keluhan ini untuk meningkatkan layanan.
- 6) Ombudsman yang membantu klien menyelesaikan perselisihan mereka dengan penyedia layanan dan menerima layanan atau informasi yang diperlukan jika mereka tidak puas dengan tanggapan organisasi terhadap keluhan mereka.

11. Sistem Layanan Administrasi dalam Al Quran

Mengenai judul sub-bab di atas, Allah berfirman dalam Surah Al-Baqarah Ayat 282 Al-Qur'an sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِن لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَن تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ { ٢٨٢ }

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Rabbnya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka seorang lagi mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih dapat menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit-menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertaqwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (QS. Al Baqarah/2:282)

Ayat 282 surat Al-Baqarah adalah ayat yang terpanjang di dalam Al-Qur'an. Dan sesungguhnya Islam adalah agama yang kuat, kehidupan dan peraturan masyarakat. Islam bukan agama pendeta dan kefakiran dan mengisolir diri dari kehidupan. Dan peraturan adanya transaksi diantara manusia dan proses perlindungan hak serta adanya proses perdagangan dan pertumbuhan harta, semuanya memberikan petunjuk bahwa sesungguhnya agama Islam itu adalah agama karya/perbuatan/perjuangan dan kemenangan. Dan menghendaki adanya usaha dan keuntungan dari sisi yang halal sebagaimana diriwayatkan oleh Ahmad Tabrani yang diriwayatkan dari Amr bin As, sebaik-baiknya harta yang baik adalah untuk orang baik. Adapun pemberian dalam hal kemaslahatan umum dengan mengharamkan riba adalah pertanda menjamin manusia untuk saling kasih sayang, membuang kedhaliman dan upaya menjatuhkan usaha dengan tanpa

berupaya, dan tidak peduli dalam mengumpulkannya dengan jalan halal atau haram.⁸⁹

Hal ini merupakan petunjuk dari Allah Swt. dan ayat ini juga merupakan pelajaran kepada orang Islam apabila mereka telah melakukan muamalah atau hal-hal yang menyangkut hutang piutang dan jual beli secara tidak tunai, dan sampai waktu tertentu hendaklah mereka menuliskannya sebagai tanda kepercayaan. Dan tulisan atau catatan itu lebih memelihara jumlah barang dan masa pembayaran serta lebih tegas bagi orang yang menyaksikannya.⁹⁰ Dalam referensi yang lain dijelaskan melalui ayat ini Allah memerintahkan adanya catatan untuk memperkuat dan memelihara harta dan transaksi apabila timbul suatu pertanyaan. Sebagai jawabannya dapat dikatakan bahwa hutang piutang bila dipandang dari segi hakikatnya memang tidak memerlukan catatan pada asalnya. Dikatakan demikian karena kitabullah telah dimudahkan oleh Allah untuk dihafal manusia; demikian pula Sunnah-Sunnah, semuanya dihafal dari Rasulullah Saw. Hal yang diperintahkan oleh Allah untuk dicatat hanyalah masalah-maalah rinci yang biasa terjadi diantara manusia. Maka mereka diperintahkan untuk melakukan hal tersebut dengan perintah yang mengandung arti petunjuk, bukan perintah yang berarti wajib seperti yang dikatakan oleh Jumhur Ulama.⁹¹ Ayat ini menjelaskan bahwa islam sangat memperhatikan kualitas layanan dan memberikan pelayanan yang baik.

a. Memenuhi dan mematuhi janji yang disebutkan dalam Surat Al-Ma'idah Ayat 1 Al-Qur'an.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ { ١ }

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang-binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (QS. 5:1)

⁸⁹Wahbah Al-Zuhaili, *Al-Tafsir Al-Munir*, Damasykus : Dar Al-Fikr, t.t , hlm. 107.

⁹⁰Ahad Mustafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi Jilid III*, t.t : Toha Putra, 1993, hlm. 78.

⁹¹Al-Imam Abul Fida' Isma'il ibn Kathir Al-Dimasyqi, *Tafsir ibn Kathir*, Jilid I, Bandung: Sinar Baru al-Gensindo, 2002, hlm. 290.

Buya Hamka berpendapat bahwa bagian ini menunjukkan bahwa segala macam *'aqad alau'qud*, janji dan perjanjian, dll diakui, ditegakkan dan dipenuhi oleh Islam. Jika tidak dikonfirmasi atau ditolak, pelaku telah lolos dari sifat-sifat orang percaya. Kecuali janji untuk melegalkan atau melarang apa yang ilegal.⁹² Al-Qur'an juga menjelaskan ahli QS. Al-Insyirah Ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ { ٧ }

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (QS. 94:7)

Ayat 7 Surat Al-Insyirah menekankan bahwa setelah seseorang menyelesaikan suatu kegiatan, ia harus melanjutkannya dengan melakukan kegiatan lain, Imam Tabari. *Fanshab* berasal dari kata *nashaba* yang artinya “lelah”. Kelelahan dalam hal ini diartikan sebagai perilaku serius atau serius dalam aktivitas selanjutnya. Jenis kegiatan yang disebutkan dalam Ayat 7 Surat Al-Insyirah dapat mencakup semua kegiatan, baik sekuler maupun ukhrawi, karena tidak secara khusus dijelaskan oleh Allah SWT. Menurut Ibn Katsir, makna yang terkandung dalam ayat 7 Surah Al-Insyirah harus dengan menyembah Allah setelah seseorang menyelesaikan hal-hal duniawi tentang hal itu.⁹³

- b. Keandalan yang diwujudkan oleh Nabi Muhammad SAW. Surat Al-Ahzab ayat 21 dalam Al-Qur'an.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا { ٢١ }

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah. (QS. 33:21)

Menurut buku Tafsir Al-Misbah M. Quraish Shihab, setelah menyalahkan orang-orang munafik dan mukmin yang lemah pada bagian sebelumnya, bagian di atas merujuk pada orang-orang

⁹²Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid III*...hlm.1593.

⁹³ Nur Fadilatul Ilmiah, Implementasi Konsep Critical Path Method (CPM) dalam Kehidupan Sehari-Hari Sebagai Solusi Efisiensi Waktu: Telaah Surat Al-Insyirah Ayat 7 dan Hadits Nabi, dalam *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 1, 2019, Kediri: Program Studi Tadris Matematika, IAIN Kediri, 2020, hlm. 447-448.

beriman dan memuji sikap orang-orang yang meniru Nabi. Ayat di atas mengatakan, “Tentu, itu untukmu untuk Nabi Muhammad SAW. Teladan yang baik untukmu adalah bagi mereka yang selalu menginginkan rahmat Allah dan rahmat kebahagiaan di hari kiamat. Hal-hal, dan sulit dan situasi bahagia.

Ahli tafsir dan hukum Al-Qurtubi mengatakan bahwa perumpamaan itu wajib dalam urusan agama, tetapi itu adalah anjuran dalam urusan duniawi. Dalam urusan agama, dia harus taat kecuali ada bukti urusan sekuler, karena Rasul Allah menyerahkan sepenuhnya kepada ahli di bidangnya masing-masing, jadi itu dibicarakan di bagian ini. Contohnya tidak berhubungan dengan hal-hal duniawi. Ketika ternyata dia tidak harus “bertumbuh” untuk membuat kurma dan informasinya tidak terbukti di antara banyak teman, Nabi berkata: Sementara kamu terbiasa dengan masalah duniawimu.”⁹⁴

- c. Jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa kewanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu’arā Ayat 181-182.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ { ١٨١ } وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ { ١٨٢ }

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; (QS. 26:181)

dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (QS. 26:182)

Tafsir al-Azhar menjelaskan bahwa Nabi Syu’aib mengingatkan kita untuk tidak membodohi timbangan dan merugikan hak orang lain. Jangan melanjutkan tindakan seperti itu, jangan menyebabkan kerusakan apa pun. Ekonomi, atau yang disebut *iqtiṣhad* dan kemakmuran, adalah ketika hubungan itu jujur. Sementara menyontek hanya membawa keuntungan sementara, kelanjutannya merugikan hati seluruh masyarakat. Orang tidak lagi percaya satu sama lain, dan jalur bisnis diblokir, dihentikan, dan dihambat. Inilah yang sekarang disebut korupsi. Di sisi lain, pekerjaan rumah tidak lain adalah ikatan janji. Keseimbangan dan ukuran ketentuan, adalah hasil kesepakatan bersama.⁹⁵

⁹⁴M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, hlm. 242-246.

⁹⁵Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid VII*...hlm. 5162.

- d. Perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandasi dengan keimanan kepada pengabdian kepada Allah SWT. Hal ini sesuai dengan surah al-nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ { ٩٠ }

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. 16:90)

Menurut Ahmad Mustfa al-Malagi, “Rasul, dalam kitab ini diwahyukan kepadamu, Allah diperintahkan untuk berlaku adil. Siapa yang memberkati kita? Akui dan syukuri semua pemberiannya. Dan pujilah dia karena dia memiliki hak itu. Diharamkan untuk memberikannya kepada siapa pun kecuali mereka yang pantas mendapatkannya. Itu hak untuk patung dan berhala. Jadi bodoh untuk menyembah dan memuji dia. Berhala tidak bermanfaat untuk bersyukur, juga tidak bermanfaat untuk disembah. Tidak, maka kita harus bersaksi bahwa Allah adalah satu-satunya Tuhan.⁹⁶

- e. Kemampuan fisik (*tangible*) seperti berpakaian sopan seperti dalam Al-Qur’an al-A’raf 26.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ
ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكِ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ { ٢٦ }

Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan pakaian untuk menutupi auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. 7:26)

Ayat ini menjelaskan setidaknya dua fungsi pakaian, menutupi aurat, yaitu sesuatu yang tidak wajar terlihat dan rentan bagi orang lain, dan sebagai hiasan bagi pemakainya. Sebagian ulama mengemukakan bahwa ayat ini berbicara tentang fungsi ketiga pakaian, yaitu fungsi takwa, yaitu pakaian sholeh dapat

⁹⁶ Ahmad Mustofa Al maraghi, *Tafsir Al maraghi*, Juz 13, Beirut: Dar al Fikr, t.th.,hlm. 240.

mencegah manusia terjerumus ke dalam bencana dan kesulitan dunia dan akhirat.⁹⁷

D. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk mengkaji dan menganalisis penelitian yang sedang berjalan, perlu diketahui penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, yang akan digunakan sebagai pembandingan ketika menganalisis hasil penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan berkontribusi pada ulasan penulis, termasuk yang berikut:

1. Hasil penelitian Yenti Sumarni yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Islam dan Bisnis IAIN Bengkulu*, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan manajemen akademik di IAIN Bengkulu maka semakin tinggi pula kualitas layanan manajemen akademik di IAIN Bengkulu. Akan kepuasan mahasiswa khususnya Sekolah Tinggi Ekonomi Islam dan Bisnis, dan peningkatan yang lebih tinggi Dalam pelayanan administrasi akademik dapat membantu dalam keberhasilan lembaga, dan keberhasilan lembaga sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dari kepuasan pelanggan (mahasiswa) sesuai standar ISO, dan dinyatakan dalam salah satu prinsip bahwa pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan.⁹⁸
2. Hasil penelitian Hery Susanto *Dampak Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka (UPBJJ) Mataram* sekaligus nyata, kredibel, 63tatistic63, meyakinkan, dan empati. Saya punya kekuatan. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa Unit Program Pendidikan Jarak Jauh (UPBJJ) Program Pascasarjana Universitas Terbuka Mataram. Berkaitan dengan hal tersebut, Program Pascasarjana Universitas Terbuka Unit Program Pendidikan Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa dan untuk jangka waktu yang lebih lama dengan

⁹⁷ M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Quran*, Bandung : Penerbit Mizan, 1999, hlm. 159-160.

⁹⁸ Yenti Sumarni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik & Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*, dalam jurnal *Baahu Al-Ilmi* Vol.3 No.1 Tahun 2018, hlm. 88-89.

- lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa.⁹⁹
3. I Nyoman Rinala dkk. *Dampak kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Perguruan Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali* adalah kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan meskipun kepuasan mahasiswa penting, STP Nusa Dua Bali Lemah berdampak pada loyalitas mahasiswa di dalam. Kedua, kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara langsung dan tidak signifikan, namun secara tidak langsung melalui kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Ketiga, faktor spesifik, keandalan, daya tanggap dan empati merupakan faktor kuat, dan garansi berpengaruh lemah terhadap kualitas layanan akademik STP Nusa Dua Bali.¹⁰⁰
 4. Rahmat Yulianan menjelaskan dampak kualitas pelayanan staf administrasi universitas terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan format memiliki dampak signifikan dalam memberikan dukungan atau kepuasan siswa. Selain itu, faktor kualitas layanan seperti daya tanggap, kepercayaan diri, dan empati juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor kualitas layanan, kehandalan dan format, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keyakinan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan siswa.¹⁰¹
 5. Ami Lestari dkk., *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jabodetabek)* menyatakan bahwa derajat kepentingan dan kinerja kesesuaian Administrasi Akademik Kesesuaian Kualitas Pelayanan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, UBJ. Kualitas pelayanan administrasi studi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UBJ yang diukur dari kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, keamanan, empati dan

⁹⁹ Hery Susanto, Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram, dalam *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol. 15 No. 2 Tahun 2011, hlm. 95.

¹⁰⁰ I Nyoman Rinala dkk , Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, Program Studi Administrasi Pendidikan, dalam *Jurnal Administrasi Pendidikan UNDIKSHA*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2013, hlm. 11.

¹⁰¹ Rahmat Yulianan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, dalam *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 12, No. 2 Tahun 2017, hlm. 135.

- pengalaman) cukup baik berdasarkan data penelitian secara keseluruhan menurut penilaian siswa.¹⁰²
6. T.Syahwal dkk, *Implementasi Manajemen Akademik Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Jabal Ghafur Sigli*, menjelaskan secara umum manajemen pendidikan tinggi sebagai berikut:¹⁰³
 - a. Perencanaan (*planning*).
Proses perencanaan kegiatan pendidikan dilakukan secara bertahap. Pada tahap pertama, rencana strategis dan rencana kerja diusulkan untuk masing-masing divisi. Tahap kedua membahas usulan rencana kerja dan rencana kerja strategis dalam forum pleno fakultas untuk disetujui, tahap ketiga menyusun rencana kerja, dan tahap keempat menetapkan program kerja tahunan yang mencakup program akademik.
 - b. Pelaksanaan (Pengorganisasian & Penggerakan).
Manajemen layanan akademik, berbasis komputer (TI), manajemen fasilitas, manajemen waktu, dan manajemen layanan bagi siswa dan guru masih terkendala dalam pelaksanaannya. Namun, dengan terus meningkatkan infrastruktur dan kapasitas staf akademik, pimpinan fakultas akan terus mengupayakan implementasi akademik.
 - c. Pengawasan (*controlling*).
Pengawasan dilakukan oleh pimpinan IKIP Universitas Jabal Ghafoor Sigli, yaitu pengawasan internal dan eksternal, sehingga dapat dipastikan bahwa perencanaan dan pelaksanaan akademik dilaksanakan dengan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Perguruan tinggi, yaitu Dekan dan Pembantu Dekan.
 7. Efektivitas pengembangan manajemen perguruan tinggi Linda Setiawati menjelaskan bahwa dari segi fungsi manajemen pendidikan, dalam proses pengembangan manajemen perguruan tinggi, proses perencanaan dan pengawasan berjalan dengan baik, namun proses pelaksanaannya belum memadai. Proses perencanaan merupakan proses pelaksanaan yang dioptimalkan, karena semua PTN di Jawa Barat pada dasarnya telah mencapai semua indikator dalam proses

¹⁰² Ami Lestari dkk, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analisis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya), dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, Vol. 01 No. 2 Tahun 2019, hlm. 79-80.

¹⁰³ T.Syahwal dkk, Implementasi Manajemen Akademik Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Jabal Ghafur Sigli, dalam *Jurnal Manajemen Akademik*, Vol. 5, No. 1 Tahun 2017, hlm. 73-74.

perencanaan. Proses supervisi merupakan proses kedua yang dapat dilakukan sesuai dengan indikator yang ada, karena proses supervisi merupakan proses yang sangat berpengaruh terhadap nilai sertifikasi yang diperoleh universitas. Proses yang kurang memadai pada urutan terakhir adalah proses implementasi, yang dapat dilihat dari tindakan regulasi, yaitu tindakan yang bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar atau prosedur yang telah ditetapkan, yang seringkali tidak sesuai dengan peraturan. Peraturan yang berlaku karena adanya sumber daya manusia yang belum memiliki pengetahuan profesional yang memadai.¹⁰⁴

E. Asumsi, Paradigma & Kerangka Penelitian

1. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian, juga dikenal sebagai asumsi dasar, merupakan titik awal bagi peneliti untuk berpikir tentang menerima kebenaran. Asumsi dasar perlu dirumuskan dengan jelas sebelum peneliti dapat melanjutkan untuk mengumpulkan data. Asumsi ini mengatakan bahwa manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

2. Paradigma Penelitian

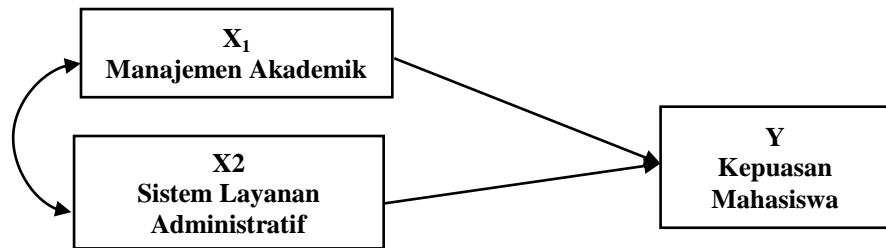
Paradigma adalah kumpulan longgar dari serangkaian asumsi, konsep, atau pernyataan umum yang memandu cara berpikir dan penelitian, atau memiliki sesuatu yang spesifik untuk dilakukan dengan visi realitas sebagai cara mendasar untuk memahami, menilai, dan beroperasi.¹⁰⁵ Berdasarkan studi Firestone, Guba, dan Lincoln, serta Mc.Cracken, ia merinci empat asumsi yang mendasari penalaran paradigma apakah diklasifikasikan sebagai post-positivisme atau konstruktivisme. Pertama, ontologi, yaitu: apa hakikat realitas (perspektif realitas yang ada di alam). Kedua: teori pengetahuan, yaitu apa hubungan peneliti dengan topik. Ketiga: Aksiologi: Apa peran nilai (hubungan nilai selama proses belajar). Keempat: Metodologi: Apa itu proses penelitian (*the whole research process*).¹⁰⁶

Berdasarkan penjelasan di atas maka paradigma penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹⁰⁴ Linda Setiawati, Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi, dalam *Jurnal Penelitian Pendidikan*, Vol. 13 No. 2 Tahun 2012, hlm. 10-11.

¹⁰⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004, hlm. 49.

¹⁰⁶ John W. Creswell, *Research Design. Qualitative and Quantitative Approach*, London: Sage Publication, 1996, hlm. 4-7.



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

3. Kerangka Penelitian

1. Pengaruh Manajemen Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan dan kegembiraan yang tinggi menghasilkan loyalitas siswa yang lebih tinggi karena siswa cenderung berperilaku positif, menghasilkan keterikatan emosional dan preferensi rasional terhadap institusi. Saat ini, banyak perguruan tinggi yang mulai fokus pada kualitas manajemen akademik. Perguruan tinggi berusaha menghadapi persaingan. Manajemen akademik perlu terus dipantau dan disesuaikan dengan harapan mahasiswa, karena kampus perlu memiliki strategi yang lebih baik dari pesaing yang ada.

Manajemen akademik pendidikan sangat cocok untuk peningkatan disiplin utama pendidikan tinggi dalam pelaksanaan reformasi. Karena konsekuensi dari perubahan organisasi selalu mengarah pada dua hal, yaitu perubahan untuk kebaikan dan perubahan untuk kehancuran. Kedua situasi ini dapat terjadi karena berbagai alasan dari dalam atau luar organisasi yang bersangkutan. Karena manajemen perubahan itu sendiri adalah suatu proses, alat dan teknologi, melalui proses manajemen perubahan personal untuk meningkatkan disiplin, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

Perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen merupakan awal yang sangat menentukan dalam memilih model yang akan diterapkan dalam rangka pengambilan keputusan. Hal yang sama berlaku untuk pengorganisasian. Organisasi adalah alat yang mempromosikan pencapaian tujuan dengan mempertimbangkan legitimasi, efisiensi, efektivitas, dan keunggulan. Eksekusi adalah upaya untuk membujuk, membimbing, dan mendorong orang untuk melakukan tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, dapat

diasumsikan bahwa manajemen akademik berdampak pada kepuasan mahasiswa.

2. Pengaruh Sistem Layanan Administratif Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu parameter yang mengukur umpan balik mahasiswa setelah menikmati pelayanan yang diberikan oleh kampus di masa yang akan datang. Selain itu, pengukuran kepuasan mahasiswa dapat dijadikan sebagai masukan bagi perguruan tinggi untuk menyusun strategi peningkatan mutu yang akan dilaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi pada hakekatnya melayani tujuan memberikan pelayanan, yaitu kegiatan yang melayani konsumen berupa pelajar, mahasiswa, mahasiswa, dan massa yang disebut “*stakeholder*”. Semakin terikat, pelanggan tidak akan beralih ke kampus lain. Ikatan emosional ini merupakan wujud dari loyalitas mahasiswa kepada kampus, sebagai bukti kepuasan atas kinerja produk yang diterimanya.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima atau terima dengan pelayanan yang diharapkan padahal kenyataannya lebih tinggi dari yang diharapkan. Jika kurang dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanannya buruk, dan jika kenyataannya sama dengan yang diharapkan, maka pelayanannya memuaskan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1

$\rho_{y.1} = 0$ Tidak ada pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

$\rho_{y.1} > 0$ Ada pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

2. Hipotesis 2

$\rho_{y.2} = 0$ Tidak ada pengaruh Sistem Layanan Administratif terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

$\rho_{y.2} > 0$ Ada pengaruh Sistem Layanan Administratif terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

3. Hipotesis 3

$\rho_{y.1.2} = 0$ Tidak ada pengaruh manajemen akademik & Sistem Layanan Administratif terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

$\rho_{y.1.2} > 0$ Ada pengaruh manajemen akademik & Sistem Layanan Administratif terhadap kepuasan mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis & Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Creswell mendefinisikan penelitian kuantitatif seperti ini oleh para ahli sebagai berikut: “Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan untuk menguji teori-teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Pada gilirannya, variabel-variabel ini dapat diukur, biasanya dengan SPSS, sehingga data bernomor dapat dianalisis menggunakan teknik SPSS. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filosofi statistik, yang dengannya populasi atau sampel tertentu diperiksa, prosedur pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan kebenarannya. Hipotesis yang diberikan.¹

Penelitian kuantitatif adalah metode pemecahan masalah yang direncanakan dan menyeluruh, dengan rencana yang terstruktur dengan baik, pengumpulan data yang terkontrol secara sistematis, dan berfokus pada pengembangan teori yang disimpulkan secara induktif dalam

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016, hlm.14.

kerangka hipotesis yang mendukung secara empiris, kata Sudyaharjo.² Penelitian kuantitatif juga merupakan penelitian yang menggunakan analisis data berupa angka/angka yang bertujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model matematika, teori, dan hipotesis tentang fenomena yang diteliti oleh peneliti.³

Kekuatan terbesar dari penelitian kuantitatif adalah bahwa data dapat diandalkan dan umumnya ditujukan untuk digeneralisasikan ke populasi yang lebih besar, memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis dan teori tertentu. Kelemahan penelitian kuantitatif adalah mereka sering mengabaikan pengaruh variabel yang tidak dimasukkan dalam model dan kurangnya kedalaman data yang disajikan dalam penelitian.⁴

Metode survei adalah menyelidiki. Secara etimologis, kata *survey* berasal dari bahasa latin dan terdiri dari dua suku kata. Artinya, *sur* berasal dari kata super yang artinya di atas atau di atas. Suku kata *vey* yang artinya melihat. Dengan kata lain, menyelidiki berarti melihat ke atas atau ke luar.⁵ Penelitian survey/investigatif adalah penelitian dengan memberikan batasan-batasan yang jelas di sekitar data. Karena pengaruh yang dimaksud di sini adalah suatu kekuatan yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang membantu membentuk watak, keyakinan, atau tindakan seseorang.⁶ Penelitian survei ataupun penyelidikan adalah kaedah penyelidikan yang bertujuan untuk menerangkan peristiwa sebenar berdasarkan fakta ciri populasi tertentu.⁷ Penelitian ini dapat digunakan untuk kelompok besar atau kelompok kecil, tetapi data sampel harus diambil dari populasi.

Secara umum, konsep survei terbatas pada gagasan survei sampel dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi (sampel) untuk mewakili seluruh populasi. Ada tiga karakteristik utama dari metode survei:

1. Data informasi dikumpulkan dari sejumlah besar orang, dan bertujuan untuk menggambarkan semua aspek dan karakteristik orang, seperti: pengetahuan, sikap, keyakinan, dan kemampuan

² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras, 2009, hlm. 100.

³ Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta : Kencana, 2015, hlm.109.

⁴ Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan*, Depok : Rajawali Pers, 2017, hlm.267.

⁵ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Rosdakarya, 2000, hlm. 53.

⁶ Nana Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hlm. 56.

⁷ Masyhuri & Zainuddin, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama, 2008, hlm. 34.

2. Data informasi diperoleh dengan mengajukan pertanyaan kepada orang banyak (tertulis atau lisan)
3. Data informasi berasal dari sampel bukan dari populasi.⁸

B. Populasi & Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah subjek penelitian.⁹ Populasi adalah wilayah umum dari objek/subyek yang menarik kesimpulan dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang diselidiki.¹⁰ Populasi adalah semua data yang kita minati, dalam volume dan waktu yang ditunjukkan oleh kita. Populasi menurut Joko Subagyo adalah objek penelitian sebagai sasaran untuk memperoleh dan mengumpulkan data.¹¹

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat untuk mengetahui tentang “Pengaruh Manajemen Akademik & Sistem Layanan Akademik Perguruan Tinggi Islam Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat”. Berikut ini adalah jumlah populasi siswa yang ada di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat:

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat

No	Program Studi	Semester	Kelas	Jumlah
1	Pendidikan Agama Islam	II	A	15 Orang
			C	12 Orang
		IV	A	17 Orang
			B	14 Orang
			C	24 Orang
		VI	A	20 Orang
			B	25 Orang
			C	22 Orang
		VIII	A	5 Orang

⁸Widodo, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008, hlm. 43.

⁹Suharsimi .A., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm. 173.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ..., hlm.117.

¹¹ Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: Elkaf, 2005, hlm. 133.

No	Program Studi	Semester	Kelas	Jumlah
			B	15 Orang
			C	26 Orang
Jumlah mahasiswa PAI				195 orang
2	Pendidikan Anak Usia Dini	II	B	6 Orang
		IV	B	4 Orang
			C	11 Orang
		VI	B	11 Orang
			C	4 Orang
		VIII	B	6 Orang
			C	7 Orang
		Jumlah mahasiswa PIAUD		

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi.¹² Sampel adalah sebagian atau sebagian yang mewakili populasi sasaran.¹³ Teknik pengambilan sampel adalah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini berasal dari sejumlah kelompok populasi tertentu. Untuk menentukan jumlah sampel, Anda dapat menggunakan rumus Slovin, yang terlihat seperti ini.¹⁴

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

keterangan :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

d= Estimasi Kesalahan

Jadi, jumlah sampel penelitian ini adalah : $n = \frac{N}{Nd^2 + 1} = \frac{244}{244 \cdot 0,05^2 + 1} = \frac{244}{1,61} = 151,55 =$ jika dibulatkan menjadi 152 orang/mahasiswa.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari alat pengumpulan data yang menentukan berhasil tidaknya penelitian. Penggunaan metode pengumpulan data yang salah atau penggunaan metode pengumpulan data yang salah dapat berdampak fatal terhadap hasil penelitian yang

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...* hlm.118.

¹³ Suharsimi A, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek ...* hlm. 174.

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010, hlm. 105.

dilakukan.¹⁵ Metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner. Meskipun metode observasi dan wawancara merupakan metode bantu dalam penelitian ini..

Dalam pandangan Sutrisno Hadi, observasi adalah suatu proses pengamatan dan ingatan yang direncanakan dalam jangka panjang, suatu proses dari kehidupan menuju proses psikologis. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan perilaku atau sikap manusia dan proses kerja, dan dilakukan pada saat jumlah responden relatif sedikit. Observasi non-partisipatif terstruktur adalah jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini. Observasi non-partisipatif terstruktur semacam ini merupakan observasi terencana atau proses observasi terhadap isi yang akan diamati, dan peneliti tidak terlalu terlibat. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengamati secara independen.¹⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lembar observasi. Lembar observasi adalah lembar kerja yang bertujuan untuk mengukur dan mengamati aktivitas dari awal untuk menutupi suatu tujuan tertentu.¹⁷

Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur, dimana pewawancara menetapkan sendiri pertanyaan dan pertanyaan yang akan diajukan untuk menemukan jawaban atas hipotesis yang terstruktur dengan baik.¹⁸

Teknik wawancara yang digunakan peneliti terstruktur (tertulis) dengan terlebih dahulu menyusun beberapa pertanyaan untuk diajukan kepada orang dalam. Tujuannya agar percakapan dalam wawancara lebih terarah dan terarah pada tujuan yang dimaksudkan, serta menghindari percakapan yang terlalu luas.¹⁹

D. Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya

Jumlah anggota sampel biasanya dinyatakan dengan ukuran sampel. Untuk memperoleh data dan informasi dari sumber data/sampel penelitian dengan baik dan benar tergantung pada tingkat ketelitian/kepercayaan yang dibutuhkan. Berikut adalah sebaran sampel tiap kelas di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat:

¹⁵ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif...* hlm. 123.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D...* hlm. 203-305.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D...* hlm. 199.

¹⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000, hlm. 135-138.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek...* hlm. 203.

$$\frac{\text{jumlah mahasiswa tiap kelas}}{\text{jumlah keseluruhan mahasiswa}} \times \text{jumlah sampel}$$

Tabel 3.2
Sebaran Sampel Setiap Kelas

No	Program Studi	Semester	Kelas	Jumlah	Sebaran sample
1	Pendidikan Agama Islam	II	A	15 Orang	10
			C	12 Orang	9
		IV	A	17 Orang	10
			B	14 Orang	9
			C	24 Orang	15
		VI	A	20 Orang	12
			B	25 Orang	15
			C	22 Orang	13
		VIII	A	5 Orang	3
			B	15 Orang	9
			C	26 Orang	15
		Jumlah mahasiswa PAI			
2	Pendidikan Anak Usia Dini	II	B	6 Orang	4
		IV	B	4 Orang	2
			C	11 Orang	8
		VI	B	11 Orang	8
			C	4 Orang	2
		VIII	B	6 Orang	4
			C	7 Orang	4
		Jumlah mahasiswa PIAUD			

E. Variabel Penelitian & Skala Pengukuran

Variabel penelitian adalah subjek penelitian atau subjek penelitian. Variabel adalah semua yang akan menjadi pokok catatan penelitian, menurut Suryabrata variabel penelitian biasanya berperan dalam peristiwa penelitian.²⁰ Variabel untuk penelitian ini adalah:

1. Variabel *independen*

Variabel bebas tersebut biasa disebut sebagai variabel stimulus, variabel prediksi, dan variabel ancestor. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi perubahan atau munculnya variabel terikat (keterkaitan). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi.

²⁰ Asrop Safi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan...* hlm. 126-127.

2. Variabel *dependen*

Variabel *dependen* biasanya disebut variabel output, kriteria, hasil, atau disebut juga variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas.²¹ Kepuasan mahasiswa termasuk variabel terikat dalam penelitian ini.

Alat penilaian angket (kuesioner) variabel Y menggunakan lima pilihan penilaian (*rating scale*) untuk pernyataan afirmatif, yaitu :

Poin	Keterangan
5	Sangat setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Lima pilihan penilaian (*rating scale*) digunakan untuk menilai alat bantu variabel X1 dan X2 berupa kuesioner (kuesioner), yaitu untuk pernyataan afirmatif:

Poin	Keterangan
5	Selalu
4	Sering
3	Kadang-kadang
2	Jarang
1	Tidak Pernah

Untuk pernyataan negatif skor sebaliknya, yaitu:

Poin	Keterangan
1	Sangat setuju
2	Setuju
3	Kurang Setuju
4	Tidak Setuju
5	Sangat Tidak Setuju

F. Instrumen Data

Alat pengumpulan data ini menggunakan alat survey. Kuesioner atau angket adalah alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara memuat pertanyaan dan data yang dijawab oleh responden. Seperti yang dijelaskan Saharsimi, Metode survei adalah metode pengumpulan data dengan mengisi daftar pertanyaan sehingga data tersebut dapat dipelajari dari pengetahuan, sikap dan

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D...*hlm. 64.

pendapat.²²Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tipe tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner di mana pilihan jawaban ditawarkan untuk setiap item. Dengan kuesioner tertutup, responden akan merasa lebih nyaman untuk menjawabnya, dan peneliti tidak akan kesulitan memasukkan data hasil untuk semua kuesioner umum.

G. Sifat Data Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Dengan demikian, sifat data dalam penelitian ini termasuk data interval, yaitu data pengukuran, yang dapat diurutkan menurut kriteria tertentu dengan skala interval.

Pernyataan Positif	
Poin	Keterangan
5	Sangat setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju
Pernyataan Positif	
Poin	Keterangan
5	Selalu
4	Sering
3	Kadang-kadang
2	Jarang
1	Tidak Pernah
Pernyataan negatif	
Poin	Keterangan
1	Selalu
2	Sering
3	Kadang-kadang
4	Jarang
5	Tidak Pernah

H. Sumber Data Penelitian

Sumber data dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (langsung) oleh peneliti, dan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang ada. Contoh data primer antara lain survei, data wawancara, atau data yang diperoleh dari responden melalui

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek...* hlm. 24.

observasi langsung oleh peneliti dengan narasumber. Contoh data sekunder adalah catatan hasil kegiatan pengabdian manajemen atau dokumen yang ada, observasi kegiatan manajemen akademik di kampus. Berdasarkan penjelasan di atas, dalam survei ini, sumber data utama adalah mahasiswa STAI Al Hamidiyah di Depok, Jawa Barat.

I. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik digunakan dalam teknik pengumpulan data untuk penelitian ini. Dengan kata lain adalah suatu metode penyebaran kuesioner atau angket untuk memperoleh pendapat atau pengakuan data, dan secara langsung memperdalam dan mengamati sumber data melalui wawancara. Agar kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menjadi sangat akurat dan akurat selama pengambilan data penelitian, langkah-langkah berikut harus diikuti:

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian harus berhubungan dengan kajian teoritis dari masalah yang akan dipertimbangkan. Hal ini agar alat yang disusun dapat mengidentifikasi masalah yang perlu ditangani dengan tepat. Studi kasus tertulis akan memberikan indikator variabel-variabel yang akan dipertimbangkan dalam pelayanan. Indikator-indikator ini digambarkan sebagai elemen pernyataan.

a. Variabel Kepuasan Mahasiswa

1) Definisi Konseptual Kepuasan Mahasiswa

Secara konseptual, kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi, karena terdapat kesesuaian antara harapan pelayanan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan sebelum pembelian dan kinerja yang dirasakan yang diterima konsumen setelah pembelian. Jika ekspektasi kinerja pra-pembelian melebihi kinerja pasca-pembelian, konsumen dianggap tidak puas.

Dalam hal ini konsumen adalah mahasiswa. Siswa dikatakan menjadi pelanggan karena mereka membayar jasa pendidikan untuk belajar. Tentu saja, ini memerlukan harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Pelayanan, fasilitas, kualitas guru, kepemimpinan, dll. Tentunya dengan mengacu pada harapan tersebut, semua siswa memiliki persepsi yang berbeda satu sama lain. Beberapa memiliki standar tinggi yang tidak dapat dipenuhi oleh institusi, beberapa sedang, dan beberapa rendah.

2) Definisi Operasional Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan reaksi atau reaksi siswa terhadap kebutuhan yang terpenuhi. Kepuasan merupakan penilaian terhadap ciri atau ciri pelayanan itu sendiri yang memberikan tingkat kegembiraan siswa dalam memenuhi kebutuhan siswa. Kepuasan mahasiswa dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu:

- a) Terpenuhinya harapan mahasiswa, yaitu: konsumen mengalami kepuasan dari terpenuhinya keinginan dan kebutuhannya terhadap suatu produk atau jasa.
- b) Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk. Sikap adalah tren yang terinternalisasi, artinya sikap terhadap perilaku pembelian dibentuk oleh pengalaman langsung dengan produk, informasi verbal dari orang lain, atau paparan iklan di media, internet, dan berbagai bentuk pemasaran langsung.
- c) Merekomendasikan kepada pihak lain. Konsumen selalu merekomendasikan hasil pengalaman mereka kepada orang lain tentang apa yang mereka dapatkan dari produk berkualitas tinggi yang ditawarkan perusahaan.
- d) Kualitas pelayanan dapat dicapai melalui ketepatan penyampaian untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menyeimbangkan harapan konsumen.
- e) Loyalitas. Konsumen memiliki berbagai alasan untuk tidak loyal terhadap produk atau jasa tertentu yang dapat memberikan manfaat atau memenuhi harapan mereka.
- f) Reputasi yang baik. Sebuah universitas yang produk utamanya adalah layanan, maka reputasi dan reputasi yang baik akan menentukan asumsi bahwa citra merek, citra dan reputasi universitas, kualitas layanan (layanan premium), dan segala bentuk reputasi yang terkait dengan kepuasan pelanggan diprioritaskan.
- g) Lokasi adalah tempat universitas melakukan jual beli jasa yang diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen

3) Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa

Instrumen penelitian merupakan petunjuk atau petunjuk dalam perumusan data instrumen yang berasal dari variabel penelitian. Rincian atau analisis variabel diambil dari definisi operasional yang menggambarkan suatu kondisi, aktivitas atau perilaku yang dapat diukur dan diamati dalam bentuk poin-poin indikator. *Tool grid* dibuat dalam bentuk matriks atau tabel yang

berisi variabel, indikator, jumlah pertanyaan dan jumlah elemen pernyataan. Jaringan dan distribusi data alat variabel untuk kepuasan mahasiswa adalah:

Tabel 3. 3
Instrumen Penelitian Kepuasan Mahasiswa

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
Kepuasan adalah reaksi konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Kepuasan adalah penilaian terhadap karakteristik atau fungsi dari suatu produk atau jasa itu sendiri dan memberikan tingkat kesenangan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.	Kepuasan Mahasiswa	Terpenuhinya harapan mahasiswa	4	1
		Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk.	6	3
		Merekomendasikan kepada pihak lain	6	2
		Loyal	3	1
		Reputasi yang baik	3	1
		Lokasi	3	1
		Kualitas layanan	5	3

b. Variabel Manajemen Akademik

1) Definisi Konseptual Manajemen Akademik

Manajemen merencanakan, menata, melaksanakan, memantau, dan memberdayakan seluruh sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia (*human resources capital*), modal (*financial capital*), maupun material (tanah, alam) merupakan rangkaian proses yang meliputi evaluasi dan pengendalian . Sumber daya atau bahan baku), dan teknologi terbaik untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

2) Definisi Operasional Manajemen Akademik

Manajemen adalah suatu proses yang jelas, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian, penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen akademik dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu:

- a) Perencanaan (menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan, merumuskan kondisi saat ini, mendefinisikan semua fasilitas dan hambatan, membuat rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan).
 - b) Pelaksanaan/organisasi dan mobilisasi (penentuan kapasitas, persiapan penerimaan siswa baru, proses pengumuman penerimaan siswa baru, pelaporan jumlah siswa yang terdaftar, penerbitan kartu siswa, pengajuan kartu perencanaan studi (KRS)). Membuat ijazah yang masih berlaku, membuat administrasi cuti sarjana, membuat jadwal perkuliahan, menyelenggarakan perkuliahan, menyusun jadwal ujian semester, menyelenggarakan ujian semester, menyusun dan melaksanakan jadwal ujian tugas akhir, mencetak absensi perkuliahan, ujian mencetak absensi, ringkasan beban tugas masing-masing dosen, mencetak ujian daftar hadir, proses nilai mahasiswa, print transkrip dan ijazah, persiapan wisuda dan proses wisuda).
 - c) Pengendalian/monitoring meliputi evaluasi (pengukuran dan penilaian).
- 3) **Kisi-Kisi Instrumen Manajemen Akademik**

Kisi-kisi instrumen/*tool grid* adalah panduan atau pedoman dalam membuat pernyataan tentang alat berdasarkan variabel penelitian. Detail atau dekomposisi variabel berasal dari definisi operasional yang menggambarkan keadaan, aktivitas, atau perilaku yang dapat diukur dan dapat diamati sebagai titik indikator suatu situasi. Kisi-kisi alat dibuat dalam bentuk matriks atau tabel yang berisi variabel, indikator, jumlah soal dan jumlah poin pernyataan. Kisi dan distribusi pernyataan untuk instrumen manajemen akademik variabel

Tabel 3. 4
Instrumen Penelitian Manajemen Akademik

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
Manajemen adalah suatu proses yang terdefinisi dengan baik	Manajemen Akademik	<i>Planning</i> a) Tetapkan tujuan atau serangkaian tujuan b) Kembangkan	7	2

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
yang dimulai dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.		status saat ini c) Identifikasi semua fasilitas dan hambatan d) Menyusun rencana atau rangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan		
		<i>Organizing and Actuating</i> a) menentukan kapasitas, b) persiapan pendaftaran baru, c) tata cara pengumuman tempat belajar baru, d) laporan jumlah siswa yang terdaftar, e) menerbitkan kartu tanda mahasiswa, f) penyerahan Kartu Kurikulum (KRS), g) membuat sertifikat aktif, h) administrasi cuti akademik, i) penyusunan jadwal, j) mengadakan kuliah, k) penyusunan rencana ujian semester,	14	4

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
		l) melaksanakan ujian akhir semester, m) persiapan dan pelaksanaan rencana penilaian proyek akhir, n) pencetakan kunjungan universitas, o) partisipasi ujian cetak, p) rangkuman beban kerja masing-masing dosen, q) pencetakan daftar partisipasi ujian, r) pengolahan nilai siswa, s) pencetakan sertifikat dan ijazah, t) persiapan wisuda dan proses kelulusan		
		<i>Controlling</i> a) ukuran b) mengevaluasi c) dan menilai	6	2

c. Variabel Sistem Layanan Administratif

1) Definisi Konseptual Sistem Layanan Administratif

Sistem adalah sekelompok elemen yang memiliki maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan.²³ Pelayanan adalah suatu sentuhan (sentuhan) yang tidak kasat mata yang

²³ Jr. Raymond Mc. Leod, *Sistem Informasi Manajemen Jilid 1. Edisi Ketujuh*, Jakarta : PT. Prenhallindo, 2001, hlm. 11.

dihasilkan dari interaksi konsumen-karyawan atau hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah konsumen/pelanggan yang merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan. Administrasi dalam arti sempit berhubungan dengan ketatausahaan.

2) Definisi Operasional Sistem Layanan Administratif

Sistem layanan administrasi adalah kumpulan elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk melakukan serangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang disediakan oleh penyedia layanan, seperti interaksi konsumen-karyawan. Hal ini bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen yang berkaitan dengan manajemen. Sistem pelayanan manajemen memiliki beberapa indikator yaitu:

- a) *Tangible* : Penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel, media komunikasi.
- b) *Responsiveness*: Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau cepat.
- c) Keandalan atau kehandalan (*reliability*): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
- d) Empati: Suatu kondisi kasih sayang yang memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- e) Jaminan: Pengetahuan dan tata krama petugas, serta kemampuan menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada siswa

3) Kisi-Kisi Instrumen Sistem Layanan Administratif

Tabel 3. 5

Instrumen Penelitian Sistem Layanan Administrasi

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
Kualitas pelayanan yang digunakan pelanggan sebagai pedoman dalam menilai kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan,	Sistem Layanan Administrasi	<i>Reliability</i> (kepercayaan atau kehandalan)	4	1
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	6	3
		<i>Assurance</i> (keyakinan)	6	2

Teori	Variable	Indikator	Nomor Item	
			+	-
empati, dan konkrit/. <i>Tangible</i>		<i>Emphaty</i> (perhatian)	5	2
		<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	5	3

J. Uji Coba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian

1. Uji Coba Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas alat penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas alat. Pada saat yang sama, kualitas pengumpulan data berkaitan dengan keakuratan metode pengumpulan data. Alat bantu dalam penelitian kuantitatif dapat berupa angket (angket) atau tes. Oleh karena itu, sebelum digunakan dalam penelitian yang sebenarnya, diperlukan kalibrasi dan pengujian untuk mengetahui efektivitas dan keandalan.

Jika item instrumen yang tidak valid atau tidak dapat diandalkan ditemukan dalam hasil tes, instrumen tersebut perlu diperbaiki atau dibuang. Alat-alat yang digunakan dalam penelitian yang sebenarnya diuji dan dianalisis validitas dan reliabilitasnya, dimungkinkan untuk mengurangi atau mempertahankan jumlah item dan mengganti item yang tidak valid.

Dalam penelitian ini, sebagai alat pengumpulan data variable Y dan X1 digunakan kuesioner yang masing-masing variable dikembangkan menjadi 39 item pernyataan. Variabel Y-X1 dan Y-X2 memiliki skala Likert 5 Bentuknya pernyataan tentang kemungkinan jawaban. Selain itu, penelitian diujicobakan pada 150 sampel mahasiswa STAI Al-Hamidiyah di Depok Jawa Barat.

Pengujian instrumen bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan reliabilitas instrumen. Valid artinya alat ukur tersebut dapat mengukur objek yang akan diukur (valid). Reliabilitas berarti instrumen tersebut konsisten. Oleh karena itu, jika Anda menggunakan instrumen beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, data yang sama akan dihasilkan.

2. Kalibrasi Instrumen Penelitian

Kalibrasi adalah proses pengecekan dan pengaturan ketelitian suatu alat ukur (*measuring instrument*) dengan cara membandingkan hasil pengukuran dengan standar. Kalibrasi diperlukan untuk memastikan bahwa pengukuran akurat dan konsisten. Dengan kata lain, efektivitas dan reliabilitas alat ukur tersebut baik.

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validitas. Validitas berarti kecermatan dan ketelitian instrumen sejauh dapat melakukan fungsi pengukurannya.²⁴ Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan validitas item pada alat pencarian ini, peneliti menggunakan persamaan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS. Keluaran dari perhitungan SPSS untuk item yang valid ditunjukkan dengan tanda bintang (*) pada derajat korelasi, berikut adalah ketentuan yang menjadi dasar pengambilan keputusan keabsahan data:

- 1) Satu tanda bintang (*) menunjukkan bahwa item tersebut valid dengan taraf kepercayaan 95% (tingkat alpha 0,05%) dan memiliki r hitung $>$ r tabel.
- 2) Dua tanda bintang (**) menunjukkan bahwa butir tersebut sangat valid dengan taraf kepercayaan 99% (tingkat alfa 0,01%) dan r hitung $>$ r tabel.

Item yang tidak ditemukan tanda bintang akan disimpulkan tidak valid dan tidak digunakan dalam penelitian.²⁵ Pengujian ini dilaksanakan peneliti dengan memberikan angket terhadap 30 mahasiswa dari STAI Al Hamidiyah. Berdasarkan hasil perhitungan:

- 1) Pada variabel Y (Kepuasan Siswa), dari 39 butir soal, 32 butir soal dianggap valid, dan sisanya 7 butir soal batal pada soal nomor 8, 19, 21, 27, 29, 32 dan 34. Bila disajikan pada Hasil Validasi Tabel Form terlihat seperti ini:

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

		Jumlah	Keterangan
B1	Pearson Correlation	,615**	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B2	Pearson Correlation	,427**	Valid
	Sig. (1-tailed)	,009	
	N	30	
B3	Pearson Correlation	,343*	Valid
	Sig. (1-tailed)	,032	

²⁴Asep Saepul Hamdi & E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deenpublish, 2014, hlm. 66.

²⁵Asroi, *Statistika ...* hlm. 51

		Jumlah	Keterangan
	N	30	
B4	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,451 ^{**} ,006 30	Valid
B5	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,451 ^{**} ,006 30	Valid
B6	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,418 [*] ,011 30	Valid
B7	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,599 ^{**} ,000 30	Valid
B8	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,109 ,284 30	Tidak Valid
B9	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,581 ^{**} ,000 30	Valid
B10	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,437 ^{**} ,008 30	Valid
B11	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,661 ^{**} ,000 30	Valid
B12	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,506 ^{**} ,002 30	Valid
B13	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,706 ^{**} ,000 30	Valid
B14	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,688 ^{**} ,000 30	Valid
B15	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,418 [*] ,011 30	Valid
B16	Pearson Correlation	,690 ^{**}	

		Jumlah	Keterangan
	Sig. (1-tailed)	,000	Valid
	N	30	
B17	Pearson Correlation	,409 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,012	
	N	30	
B18	Pearson Correlation	,508 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,002	
	N	30	
B19	Pearson Correlation	,076	Tidak Valid
	Sig. (1-tailed)	,345	
	N	30	
B20	Pearson Correlation	,355 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,027	
	N	30	
B21	Pearson Correlation	,121	Tidak Valid
	Sig. (1-tailed)	,263	
	N	30	
B22	Pearson Correlation	,313 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,046	
	N	30	
B23	Pearson Correlation	,721 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B24	Pearson Correlation	,355 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,027	
	N	30	
B25	Pearson Correlation	,609 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B26	Pearson Correlation	,434 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,008	
	N	30	
B27	Pearson Correlation	,287	Tidak Valid
	Sig. (1-tailed)	,062	
	N	30	
B28	Pearson Correlation	,619 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	

		Jumlah	Keterangan
B29	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,271 ,073 30	Tidak Valid
B30	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,426 ^{**} ,009 30	Valid
B31	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,601 ^{**} ,000 30	Valid
B32	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,305 ,051 30	Tidak Valid
B33	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,380 [*] ,019 30	Valid
B34	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,226 ,115 30	Tidak Valid
B35	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,381 [*] ,019 30	Valid
B36	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,336 [*] ,035 30	Valid
B37	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,424 ^{**} ,010 30	Valid
B38	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,417 [*] ,011 30	Valid
B39	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,483 ^{**} ,003 30	Valid
JML	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	1 30	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

- 2) Pada variabel 35 soal X_1 (Manajemen Akademik), 33 butir soal valid untuk soal nomor 5 dan 22, dan 2 butir soal lainnya dinyatakan tidak valid. Disajikan dalam bentuk tabel, hasil uji validasi adalah:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Manajemen Akademik

		Jumlah	Keterangan
B1	Pearson Correlation	,627 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B2	Pearson Correlation	,397 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,015	
	N	30	
B3	Pearson Correlation	,374 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,021	
	N	30	
B4	Pearson Correlation	,408 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,013	
	N	30	
B5	Pearson Correlation	,250	Tidak Valid
	Sig. (1-tailed)	,091	
	N	30	
B6	Pearson Correlation	,512 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,002	
	N	30	
B7	Pearson Correlation	,609 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B8	Pearson Correlation	,650 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B9	Pearson Correlation	,650 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B10	Pearson Correlation	,419 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,011	
	N	30	
B11	Pearson Correlation	,707 ^{**}	

		Jumlah	Keterangan
	Sig. (1-tailed)	,000	Valid
	N	30	
B12	Pearson Correlation	,523 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,002	
	N	30	
B13	Pearson Correlation	,708 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B14	Pearson Correlation	,314 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,046	
	N	30	
B15	Pearson Correlation	,419 [*]	Valid
	Sig. (1-tailed)	,011	
	N	30	
B16	Pearson Correlation	,719 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B17	Pearson Correlation	,487 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,003	
	N	30	
B18	Pearson Correlation	,473 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,004	
	N	30	
B19	Pearson Correlation	,719 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,000	
	N	30	
B20	Pearson Correlation	,487 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,003	
	N	30	
B21	Pearson Correlation	,473 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,004	
	N	30	
B22	Pearson Correlation	,182	Tidak Valid
	Sig. (1-tailed)	,168	
	N	30	
B23	Pearson Correlation	,526 ^{**}	Valid
	Sig. (1-tailed)	,001	
	N	30	

		Jumlah	Keterangan
B24	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,342 ^{**} ,032 30	Valid
B25	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,629 ^{**} ,000 30	Valid
B26	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,396 ^{**} ,015 30	Valid
B27	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,454 ^{**} ,006 30	Valid
B28	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,616 ^{**} ,000 30	Valid
B29	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,454 ^{**} ,006 30	Valid
B30	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,471 ^{**} ,004 30	Valid
B31	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,636 ^{**} ,000 30	Valid
B32	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,344 ^{**} ,032 30	Valid
B33	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,393 ^{**} ,016 30	Valid
B34	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,636 ^{**} ,000 30	Valid
B35	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,326 ^{**} ,039 30	Valid
JML	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	1	

	Jumlah	Keterangan
N	30	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

- 3) Pada variabel X₂ (Sistem Layanan Administrasi) sebanyak 35 soal, 33 butir soal valid dan 2 butir soal lainnya dinyatakan tidak valid pada soal nomor 22 dan 34. Jika disajikan dalam bentuk tabel, maka hasil uji validasinya adalah:

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Sistem Layanan Administrasi
Correlation

	Jumlah	Keterangan	
B1	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,618** ,000 30	Valid
B2	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,456** ,006 30	Valid
B3	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,365* ,024 30	Valid
B4	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,373* ,021 30	Valid
B5	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,607** ,000 30	Valid
B6	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,522** ,002 30	Valid
B7	Pearson Correlation	,639**	

		Jumlah	Keterangan
	Sig. (1-tailed) N	,000 30	Valid
B8	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,657** ,000 30	Valid
B9	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,648** ,000 30	Valid
B10	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,501** ,002 30	Valid
B11	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,680** ,000 30	Valid
B12	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,471** ,004 30	Valid
B13	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,681** ,000 30	Valid
B14	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,715** ,000 30	Valid
B15	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,372* ,022 30	Valid
B16	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,671** ,000 30	Valid

		Jumlah	Keterangan
B17	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,506** ,002 30	Valid
B18	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,516** ,002 30	Valid
B19	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,512** ,002 30	Valid
B20	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,529** ,001 30	Valid
B21	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	-,149 ,216 30	Tidak Valid
B22	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,272 ,073 30	Tidak Valid
B23	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,533** ,001 30	Valid
B24	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,389* ,017 30	Valid
B25	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,653** ,000 30	Valid
B26	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	,388* ,017	Valid

		Jumlah	Keterangan
	N	30	
B27	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,445** ,007 30	Valid
B28	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,640** ,000 30	Valid
B29	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,389* ,017 30	Valid
B30	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,495** ,003 30	Valid
B31	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,466** ,005 30	Valid
B32	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,365* ,024 30	Valid
B33	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,465** ,005 30	Valid
B34	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,284 ,064 30	Tidak Valid
B35	Pearson Correlation Sig. (1-tailed) N	,328* ,039 30	Valid
JML	Pearson Correlation	1	

	Jumlah	Keterangan
Sig. (1-tailed)		
N	30	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Selain itu, butir-butir yang lolos uji validitas digunakan sebagai alat penelitian. Peneliti menggunakan item yang efektif karena item ini sudah mewakili matrik yang diukur.

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas butir, dilakukan uji reliabilitas untuk jumlah butir soal yang valid. Gunakan Alpha Cronbach untuk menghitung faktor reliabilitas instrumen. Reliabilitas atau reliabilitas menunjukkan derajat kredibilitas hasil pengukuran. Keandalan mengacu pada konsistensi pengukuran. Cara lain untuk mengkonseptualisasikan keandalan adalah dengan mendefinisikan area di mana tidak ada kesalahan dalam pengukuran.

Tingkat reliabilitas instrumen ditentukan berdasarkan jumlah instrumen yang valid. Pengaturan tingkat reliabilitas suatu item instrumen dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas minimumnya adalah 0,700, dan instrumen dikatakan tidak reliabel jika kurang dari 0,700. Di bawah ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas valid menggunakan SPSS 22.0 *for Windows*:

1) Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Tabel 3.9

**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	32

Dari tabel di atas terlihat bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu nilai Cronbach Alpha sebesar 0,901 lebih besar dari 0,700. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa 32 item dinyatakan dapat diandalkan.

2) Variabel X_1 (Manajemen Akademik)

Tabel 3.10

**Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Akademik
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	33

Dari tabel di atas terlihat bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu nilai Cronbach Alpha sebesar 0,910 lebih besar dari 0,700. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa 33 item dinyatakan dapat diandalkan.

3) Variabel X_2 (Sistem Layanan Administrasi)

Tabel 3.11
Hasil Uji Reliabilitas Sistem Layanan Administrasi
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	33

Dari tabel di atas terlihat bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu nilai Cronbach Alpha sebesar 0,906 lebih besar dari 0,700. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa 33 item dinyatakan dapat diandalkan.

K. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mendeskripsikan data untuk menarik benar dan salah dari hipotesis.²⁶ Berikut ini adalah uraian mengenai teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas untuk menguji validitas angket. Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang variabel yang ingin penulis teliti.²⁷ Kriteria validitas dapat ditentukan dengan menggunakan korelasi Pearson dan nilai signifikansi. Jika nilai korelasi Pearson lebih besar dari *r-critical form of comparison*, 24 item dinyatakan valid. Atau, jika nilai Sig $<$ dari 0,05, pernyataan tersebut dinyatakan valid.²⁸

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan keandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk penelitian perilaku, seperti mengukur melalui konsistensi hasil pengukuran ketika fenomena yang akan diukur tidak berubah. Pengujian reliabilitas membantu menentukan apakah perangkat (dalam hal ini kuesioner) dapat digunakan beberapa kali, setidaknya untuk responden yang sama untuk menghasilkan data

²⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...* hlm.103.

²⁷ Janti Suhar, Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen, *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta, November, 2014, hlm. 155.

²⁸ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4, Jakarta: Erlangga, 2013, hlm. 181.

yang konsisten. Dengan kata lain, keandalan peralatan mencirikan tingkat konsistensi.²⁹ Sebuah tes reliabilitas menghasilkan alpha Cronbach lebih besar dari 0,6, yaitu nilai alpha lebih besar dari 0,6, menunjukkan bahwa item tersebut dapat diandalkan.³⁰

3. Teknik analisis deskriptif

Teknik analisis deskriptif adalah teknik analisis data yang berusaha menyajikan, menampilkan, dan mendeskripsikan data dalam bentuk tabel, grafik, bagan, sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat. Perhitungan statistik berikut digunakan :

a. Rata-rata (Mean)³¹

$$\bar{X} = \frac{\sum fx_1}{F}$$

Keterangan:

\bar{X} : Mean

$\sum fx_1$: (f) x (x₁)

F : frekuensi

b. Modus (nilai yang sering muncul)

$$Mo = b + p \left[\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right]$$

Keterangan :

B : batas bawah kelas interval modus

P : panjang kelas interval modus

b₁ : frekuensi interval kelas modus dikurangi frekuensi sebelumnya

b₂ : frekuensi interval kelas modus dikurangi frekuensi sesudahnya

c. Median (nilai tengah)

$$Me = b + p \left[\frac{1/2 n - f}{F} \right]$$

Keterangan :

b : batas bawah kelas median

p : panjang kelas median

n : ukuran sampel

f : jumlah semua frekuensi disebelum kelas median

F : frekuensi kelas median

²⁹ Janti Suhar, Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen... hlm. 156.

³⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, hlm. 47-48

³¹ Asroi, *Statistik Untuk Penelitian*, Depok: Al-Hamidiyah, 2018, hlm.13.

d. Standar deviasi

$$SD = \frac{\sqrt{\sum x^2}}{N}$$

Keterangan :

- SD : standar deviasi
 x : data tunggal – jumlah data seluruhnya
 N : jumlah frekuensi

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data diperlukan untuk membuktikan apakah variabel data yang diperoleh normal. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik parametrik, sehingga dalam penelitian ini harus dilakukan uji normalitas data masing-masing variabel terlebih dahulu. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam penelitian ini. Tingkat signifikansi 0,05, jika signifikansi lebih besar dari 5% maka data dinyatakan berdistribusi normal. Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- a. Nilai signifikansi atau kemungkinan < 0,05, sebaran data tidak normal.
- b. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05, sebaran data normal.³²

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas/uji hubungan linier berganda digunakan untuk melihat apakah ada korelasi antara variabel bebas dalam model regresi, dan jika ada korelasi, maka ada masalah linier berganda yang harus diatasi. Kriteria uji multikolinearitas adalah jika uji VIF (*variance inflation factor*) < 10, maka tidak ada masalah multikolinearitas.³³

b. Uji Heterokedastistas

Uji Heterokedastistas/Uji varians tidak seragam dilakukan dalam model regresi untuk melihat apakah ada ketidaksamaan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji ketidakseragaman dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Kriteria yang berlaku berarti jika signifikansi uji-t > 0,05

³² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009, hlm. 83.

³³ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi 11, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 177.

maka varians residualnya sama (*homogeneous variance*) atau tidak terdapat varians yang heterogen.³⁴

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji data statistik untuk memutuskan apakah akan menerima atau menolak data hipotesis yang diajukan. Saat menguji hipotesis ini, peneliti menggunakan aplikasi SPSS 22 untuk memberikan analisis yang lebih terukur.³⁵

a. Uji Signifikasi Parsial (Uji-t)

Uji-t dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual ketika menjelaskan variabel dependen. Jika nilai t hitung memiliki signifikansi 0,05 maka independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.³⁶

b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansinya $\leq 0,05$ berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang simultan terhadap variabel dependen.³⁷

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dengan beberapa variabel bebas disebut analisis regresi linier berganda. Gunakan teknik regresi berganda untuk menentukan apakah variabel terikat (Y) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dua atau lebih variabel bebas (x_1, x_2, x_3, \dots).³⁸ Model regresi linier berganda secara keseluruhan dapat dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

β_0 = Dugaan bagi parameter konstanta

β_1 = Koefisien regresi linier berganda variabel Manajemen Akademik

β_2 = Koefisien regresi linier berganda variabel Sistem Layanan Administratif

³⁴ Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11...* hlm. 179.

³⁵ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba, 2009, hlm. 146.

³⁶ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*, Jakarta: Erlangga, 2013, hlm. 244.

³⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, hlm. 98.

³⁸ G. Mona. dkk, Penggunaan Regresi Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa (Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo, Kabupaten Talaud), *Jurnal FMIPA UNSRAT Manado*, Vol. 4 No. 2, 2015, hlm. 197.

X_1 = Variabel Manajemen Akademik
 X_2 = Variabel Sistem Layanan Administratif
 e = Variabel Pengganggu

L. Tempat Penelitian

Survei dilakukan di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al Hamidiyah Jakarta Jl. Asem, Rangkapan Jaya, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16435. Lokasi ini dipilih karena memiliki segala aspek yang mendukung untuk suksesnya pelaksanaan survei. Sekolah Menengah Atas Agama Islam Al-Hamidiyah (STAI) adalah sebuah lembaga pendidikan tinggi yang didukung oleh Yayasan Islam Al-Hamidiyah yang diberi nama Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah Al-Hamidiyah (STIDA). Organisasi pendidikan tinggi ini dirintis oleh KH. Ahmad Syaichu. Secara kelembagaan, STAI Al-Hamidiyah berada di bawah binaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan di bawah koordinasi Koordinator Wilayah I DKI Jakarta. STAI Al Hamidiyah saat ini memiliki dua program pembelajaran yaitu pendidikan agama Islam dan pendidikan anak usia dini.

Berikut ini visi, misi dan tujuan STAI Al-Hamidiyah Jakarta :

1. **Visi :** Menjadi Perguruan Tinggi Islam yang bermutu, profesional dan religius.
2. **Misi:**
 - a. Menyelenggarakan proses pendidikan, pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan pada nilai-nilai mutu, profesional dan religius
 - b. Mendidik lulusan yang dapat mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan teknologi secara terpadu.
 - c. Mengembangkan bidang keilmuan pendidikan Islam melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
 - d. Menetapkan sistem dan kinerja profesional di bidang akademik.
 - e. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu untuk manajemen pendidikan.
3. **Tujuan :**
 - a. Menyelenggarakan program pendidikan yang bermutu untuk penyiapan lulusan dengan kemampuan dasar para pembangun dan pemikir di bidang studi Islam dan dengan kompetensi khusus dalam pengembangan studi keislaman dan beasiswa.
 - b. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan dan keunggulan dalam pengembangan dan penerapan ilmu-ilmu keislaman secara profesional.
 - c. Menghasilkan lulusan yang kompeten, siap pakai/berkembang, dan dapat menjadi wirausaha di negara maju.

- d. Sambil menghasilkan karya dan karya yang memenuhi kebutuhan dan kebutuhan masyarakat setempat, kami akan menghadapi tantangan perubahan pesat dalam bidang keilmuan yang berkembang di dalam dan luar negeri.
- e. Memperluas peran kelembagaan sebagai pusat penelitian Islam dalam konteks ilmu pengetahuan, kemasyarakatan dan kebangsaan.³⁹

M. Jadwal Penelitian

Tabel 3.12
Tahapan Kegiatan Penyusunan Tesis

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan													
		Bulan ke-													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
1	Konsultasi Judul	Yellow													
2	Ujian Komprehensif	Red													
3	Pembuatan Proposal		Green												
4	Pengesahan Proposal		Yellow												
5	Ujian Proposal		Red												
6	Pengesahan Revisi Proposal			Green											
7	Penentuan Pembimbing			Yellow											
8	Pembuatan Instrumen Penelitian			Red											
9	Uji Coba Instrumen Penelitian			Green											
10	Pelaporan Hasil Uji Coba Instrumen			Yellow											
11	Ujian Progress Report 1				Red										
12	Penelitian			Green	Green	Green									
13	Pengolahan Data Hasil Penelitian						Yellow								
14	Penulisan BAB IV & V						Red								
15	Ujian Progress Report 2						Green								
16	Uji Plagiasi						Yellow								
17	Revisi						Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
18	Pengesahan Tesis														Red
19	Ujian Tesis														Red

³⁹Hasil Wawancara & Obsevasi di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat Pada Tanggal 07 Februari 2021.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian, yaitu deskripsi objek penelitian, analisis butir data hasil penelitian, analisis deskriptif data hasil penelitian, pengujian persyaratan analisis, pengujian hipotesis penelitian, pembahasan hasil penelitian, dan keterbatasan penelitian.

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Nama Lembaga Tempat Penelitian

Peneliti memilih STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat yang terletak di Jalan Raya Depok Sawangan KM. 2 No. 12 Kota Depok Jawa Barat 16345 sebagai lokasi penelitian.

2. Sejarah Berdirinya STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat merupakan kebutuhan mendasar dan strategis dalam mengembangkan sumber daya manusia, karena didasari oleh landasan filosofis epistemologis, sosiologis, kultural, maupun manajemen organisasi. Sebagai pedoman dasar penyelenggaraan kegiatan dan pengembangan STAI, berdasarkan Undang-undang pemerintah tentang pendidikan dan undang undang tentang pendidikan tinggi. Secara kelembagaan, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-

Hamidiyah Depok Jawa Barat merupakan lembaga pendidikan tinggi swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Islam Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat dan berkedudukan di Kota Depok, yang terdiri atas sejumlah jurusan dan prodi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau profesional, tersusun atas dasar dan kesatuan (integritas) ilmu-ilmu pengetahuan dalam Islam.

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat didirikan pada tanggal 9 April 1998, dari nama STIDA. STIDA didirikan pada tanggal 23 Februari 1991. Koperasi wilayah I mengajukan status pendaftaran STIDA Al-Hamidiyah Depok dan memperoleh status pendaftaran program sarjana STIDA Al-Hamidiyah dari Kementerian Penerangan dan Penyiaran Agama dan Kementerian Bimbingan dan Konsultasi Agama sesuai SK Menteri Agama. STIDA sendiri dilandasi oleh kesadaran akan minimnya perguruan tinggi yang bergerak dalam penyediaan tenaga dakwah yang profesional. STIDA awalnya dipimpin oleh H. Mustofa Ali Ya'kub, M.A.

Dengan berkembangnya PTAI di Indonesia, STIDA berganti nama menjadi STAI Al-Hamidiyah pada tahun 1998, mengelola dua departemen, Tarbiyah dan Dakwah. Di bawah kepemimpinan STAI Al-Hamidiyah, Ph.D. Sebagai seorang MA, upaya tak kenal lelah H. Choliluddin dalam kepemimpinan dan kepengurusan telah membuat STAI mendapat kepercayaan banyak pihak dari pemerintah kota hingga dinas terkait. Sampai saat ini dibawah pimpinan dokter. H. Choliluddin AS, MA berwenang dan mempunyai rencana lain sejak tahun 1997, rencana PGRA.

Saat ini, Dr. Abdul Rahman Shaleh, M.Si (periode 2020-2025). Dengan beberapa perkembangan yang tetap sama dengan perkembangan para Drs. H. Khamid, M.Pd.I yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas mahasiswa
- b. Meningkatkan kualitas proses pendidikan
- c. Meningkatkan tingkat pendidikan SDM
- d. Regulasi institusi pendidikan dan infrastruktur
- e. Pengembangan kurikulum
- f. Tata kelola Institut Al-Hamidiyah yang akuntabel, efektif, efisien dan transparan
- g. Pembukaan sekolah pascasarjana
- h. Pendidikan berkelanjutan untuk guru bergelar doktor dan profesor
- i. Pengembangan hasil penelitian dan pekerjaan umum.

3. Visi dan Misi STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat

a. Visi

Pendidikan tinggi (pendidikan/pengajaran, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan) yang dipadukan dengan organisasi dan pengabdian kepada masyarakat, untuk menumbuhkan profesional, mandiri, berkarakter tinggi, mau berubah dan berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas secara berkelanjutan.

b. Misi

- 1) Penyelenggaraan proses pendidikan, pelatihan, penelitian dan pekerjaan umum, berdasarkan nilai-nilai keimanan dan ketakwaan.
- 2) Menyiapkan guru yang mampu mengintegrasikan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 3) Mengembangkan bidang keilmuan pendidikan Islam melalui kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 4) Terciptanya kelembagaan dan pengembangan profesional dalam civitas akademika.

c. Tujuan

- 1) Menyelenggarakan program pendidikan untuk memungkinkan lulusan menjadi pemikir dan pengembang dengan kemampuan khusus di bidangnya masing-masing.
- 2) Mendidik lulusan menjadi panutan bagi anggota masyarakat dan umat, serta memiliki kemampuan dan keunggulan dalam bidang keilmuan keislaman yang profesional.
- 3) Mendidik lulusan yang cakap, siap pakai, mandiri, jujur dan berperan dalam melakukan perubahan yang bermanfaat bagi banyak orang.
- 4) Membuat karya berdasarkan kebutuhan sosial yang selalu berubah dan kebutuhan bidang keilmuan pembangunan nasional dan global.

4. Data Kepegawaian Lembaga Tempat Penelitian

Tabel 4.1

Nama Dosen STAI AL Hamidiyah Depok Jawa Barat

No	Nama Dosen	Status kepegawaian
1	Dr. Abdul Rahman Shaleh, M.Si	Ketua STAI Al-Hamidiyah Jakarta

No	Nama Dosen	Status kepegawaian
2	Siskha Putri Sayekti, S.Ag, M.Si	Waket I Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni/Dosen Tetap
3	Ika Rahayu Satyaninrum, S.Psi, M.Si	Waket II, Bidang Adm. Umum & Pengembangan Lembaga/Dosen Tetap
4	Eva Siti Faridah, S.Si, M.Pd.	Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam/Dosen Tetap
5	Winda Nidya Putri Fitriana, S.Pd. M.Pd.	Ketua Program Studi Pendidikan Islam Anak Usia Dini/Dosen Tetap
6	Dr. Muhajirin, M.E.I	Ketua LP3JM/Dosen Tetap
7	Hartin Kurniawati, S.Psi, M.Si	Koordinator Pusat Karir & Pengembangan Bisnis/Dosen Tetap
8	Drs. Zaeni Dahlan, M.Si	Koordinator Pengabdian Masyarakat/Dosen Tetap
9	Ahmad Ridwan, M.Sy	Dosen Tetap
10	Mahyudin, S.S, M.Pd	Dosen
11	Dr. Isep Djuanda As, M.Pd., M.M	Dosen Tetap
12	Munakhiroh Elhajar, S.Ag, M.Pd.	Dosen
13	Mustika Dewi Muttaqien, M.Si	Dosen Tetap
14	Suci Eryzka Marza, S.Psi, M.A	Dosen
15	Dr. M. Nurwahidin, M.Si. M.Ag	Dosen
16	KH. Saroni NA, S.Ag, M.Pd	Dosen
17	Iskandar Zuhdi, Lc, M.Pd.	Dosen
18	Dr. Farida Wulandari, M.Pd	Dosen
19	Drs. H. Khamid, M.Pd.I	Dosen

5. Data Mahasiswa

Tabel 4.2
Jumlah Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al
Hamidiyah Kota Depok Jawa Barat

No	Program Studi	Semester	Kelas	Jumlah
1	Pendidikan Agama Islam	II	A	15 Orang
			C	12 Orang
		IV	A	17 Orang
			B	14 Orang
			C	24 Orang
		VI	A	20 Orang
			B	25 Orang
			C	22 Orang
		VIII	A	5 Orang
			B	15 Orang
			C	26 Orang
Jumlah mahasiswa PAI				195 orang
2	Pendidikan Anak Usia Dini	II	B	6 Orang
		IV	B	4 Orang
			C	11 Orang
		VI	B	11 Orang
			C	4 Orang
		VIII	B	6 Orang
			C	7 Orang
Jumlah mahasiswa PIAUD				49 rang

B. Analisis Butir Instrumen penelitian

Analisis item dilakukan dengan melihat persentase responden yang merespon positif setiap item perangkat sebagai tanggapan responden terhadap setiap item perangkat untuk setiap variabel survei. Ini adalah:

Tabel 4.3
Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian
Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Saya puas dengan kinerja dosen dalam mengembangkan potensi mahasiswa.	27	47	20	3	3	Menurut hasil penelitian, sebagian besar siswa merasa puas (94%) dengan kerja guru dalam mengembangkan potensi siswa, dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak puas.
2	Saya bangga dengan sikap dosen yang melindungi mahasiswa.	27	53	17	0	3	Menurut hasil penelitian, sebagian besar (97%) siswa bangga dengan sikap guru yang melindungi siswa, dan hanya sebagian kecil (3%) yang tidak bangga.
3	Metode pembelajaran dosen memudahkan saya dalam memahami materi.	33	47	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (94%) mahasiswa dapat dengan mudah memahami materi melalui metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen, dan hanya sebagian kecil (6%) yang mengalami

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							kesulitan.
4	Saya puas dengan sistem pembelajaran yang diberikan oleh dosen.	20	27	40	10	3	Menurut hasil survei, sebagian besar (87%) siswa merasa puas dengan sistem pembelajaran yang diberikan oleh pengajar, dan hanya sebagian kecil (13%) yang tidak puas.
5	Saya puas dengan lingkungan belajar yang dibuat dosen	20	27	40	10	3	Menurut hasil penelitian, sebagian besar (87%) mahasiswa merasa puas dengan suasana belajar yang diciptakan oleh dosen, dan hanya sebagian kecil (13%) yang tidak puas.
6	<i>Menurut saya, alat ajar yang digunakan dosen tidak sesuai dengan materi yang diajarkan.</i>	17	60	13	3	7	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa alat peraga yang digunakan dosen sesuai dengan materi yang diajarkan, dan hanya sebagian kecil (10%) yang berpendapat tidak sesuai.

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
7	Menurut saya, materi yang diberikan oleh dosen sangat berpengaruh terhadap nilai mahasiswa.	23	47	20	7	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (90%) mahasiswa merasa bahwa materi pembelajaran yang diberikan oleh dosen berpengaruh signifikan terhadap nilai mahasiswa, dan sebagian kecil (10%) tidak meningkat.
8	Menurut saya, kelas adalah tempat belajar yang nyaman	17	47	20	10	7	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar siswa (83%) merasa kelas tempat mereka belajar sangat nyaman dan hanya sebagian kecil (17%) yang merasa kurang nyaman.
9	Menurut saya, toilet tempat belajar cukup bersih	23	47	23	0	7	Menurut hasil survei, sebagian besar siswa (93%) merasa toilet yang mereka survei cukup bersih, dan hanya sedikit (7%) yang merasa tidak bersih.
10	Menurut saya, perpustakaan	20	30	47	0	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (97%) siswa

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	tempat belajar cukup nyaman						menganggap perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dan hanya sebagian kecil (3%) yang menganggap perpustakaan kurang nyaman.
11	Menurut saya, tempat ibadah tempat belajar cukup nyaman	13	27	50	7	3	Menurut hasil penelitian, sebagian besar (90%) siswa yang belajar di tempat ibadah sangat nyaman, dan hanya sebagian kecil (10%) yang merasa cukup tidak nyaman.
12	Menurut saya, kemampuan website memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi tentang jurusan.	30	50	10	7	3	Menurut hasil survei, mayoritas (90%) mahasiswa berpendapat bahwa kemampuan website memudahkan mahasiswa mengakses informasi tentang spesialisasi, dan hanya sebagian kecil (10%) yang merasa kesulitan.
13	Menurut saya, hubungan	30	47	13	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	antara dosen dan mahasiswa cukup akrab						(90%) mahasiswa berpendapat bahwa hubungan antara mahasiswa dosen sangat akrab, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang berpendapat kurang akrab.
14	Saya pikir komunikasi antara dosen dan semua mahasiswa sangat sopan.	30	43	17	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa komunikasi antara dosen dengan seluruh mahasiswa sangat santun, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang berpendapat kurang sopan.
15	<i>Menurut saya, kelanjutan pembelajaran dosen tidak sesuai harapan</i>	17	27	30	17	10	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar mahasiswa (83%) merasa bahwa kelanjutan pembelajaran dosen memenuhi harapan dan hanya sebagian kecil (27%) yang merasa tidak sesuai.
16	Saya tertarik	23	53	13	7	3	Sebagian besar

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	kuliah di STAI Al Hamidiyah karena kampusnya dikelola dengan baik.						(90%) mahasiswa berminat untuk kuliah di STAI Al Hamidiyah, karena hasil survei menunjukkan bahwa kampus tersebut dikelola dengan baik dan hanya sebagian kecil (10%) yang tidak berminat.
17	Saya tertarik kuliah di STAI Al Hamidiyah karena tujuan programnya jelas.	27	57	10	3	3	Sebagian besar (84%) mahasiswa berminat belajar di STAI Al Hamidiyah, karena hasil survei menunjukkan bahwa tujuan program sudah jelas dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak berminat.
18	Saya tertarik kuliah di STAI Al Hamidiyah karena harganya yang terjangkau.	23	27	40	7	3	Menurut survey, mayoritas (90%) mahasiswa tertarik untuk kuliah di STAI Al Hamidiyah karena harganya yang terjangkau, dan hanya sebagian kecil (10%) yang tidak berminat.
19	Saya tertarik kuliah di STAI Al	13	33	43	3	7	Sebagian besar (90%) mahasiswa tertarik belajar di

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	Hamidiyah karena rumah saya sangat dekat						STAI Al Hamidiyah karena rumah saya dekat dan hanya sebagian kecil (10%) yang tidak berminat, menurut hasil survei.
20	Dosennya berkompeten, makanya saya tertarik untuk kuliah di STAI Al Hamidiyah.	20	57	17	3	3	Sebagian besar (94%) mahasiswa berminat belajar di STAI Al Hamidiyah, karena dosennya berkompeten dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak berminat, menurut hasil survei.
21	Menurut saya, mata kuliah tersebut kurang relevan dengan kebutuhan kerja kedepannya	7	40	40	10	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (87%) mahasiswa berpendapat bahwa rencana studi mereka terkait dengan kebutuhan kerja mereka di masa depan, dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang menganggap tidak relevan.
22	Saya tertarik untuk kuliah di STAI Al Hamidiyah	20	30	30	13	7	Menurut survei, mayoritas (80%) mahasiswa berminat kuliah di

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	karena lulusan yang berkualitas sangat dibutuhkan di dunia kerja.						STAI Al Hamadiyah karena lulusan yang berkualitas dibutuhkan di dunia kerja, dan hanya sebagian kecil (20%) yang tidak berminat.
23	Saya gembira dengan kualitas STAI Al Hamadiyah jadi saya memberitahu keluarga saya.	20	43	27	7	3	Menurut hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa puas dengan kualitas STAI Al Hamadiyah, saya sampaikan kepada keluarga saya bahwa hanya sebagian kecil (10%) yang tidak puas.
24	Saya senang dengan kualitas STAI Al Hamadiyah, jadi bicarakan dengan teman-teman saya.	23	43	13	13	7	Menurut hasil penelitian, sebagian besar (80%) mahasiswa merasa puas dengan kualitas STAI Al Hamadiyah, kata saya kepada teman-teman, dan hanya sebagian kecil (20%) yang tidak puas.
25	Saya hanya memilih STAI Al	27	40	23	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas (90%)

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	Hamidiyah untuk kuliah						mahasiswa hanya memilih STAI Al Hamidiyah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, dan hanya sebagian kecil (10%) memilih tidak hanya STAI Al Hamidiyah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.
26	Saya memperhatikan STAI Al Hamidiyah dalam meningkatkan <i>self efficacy</i>	10	43	33	10	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (87%) mahasiswa sangat mementingkan kemampuan STAI Al Hamidiyah untuk meningkatkan diri, dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang tidak memiliki harapan yang tinggi.
27	Nasib masa depan saya tergantung pada STAI	33	50	10	3	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (94%) mahasiswa bergantung pada STAI Al Hamidiyah untuk nasib masa depan mereka, dan hanya sebagian

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							kecil (6%) yang tidak.
28	Saya mengikuti lomba-lomba dan berhasil menjadi juara	23	50	20	3	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar siswa (94%) mengikuti perlombaan dan mampu menjadi juara, dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak mengikuti perlombaan.
29	Saya menjadi penceramah di masjid-masjid	20	63	10	3	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (94%) mahasiswa menjadi dosen di masjid dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak menjadi dosen.
30	Menurut saya, lulusan STAI Al Hamidiyah bekerja dengan cepat	20	60	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (94%) mahasiswa STAI Al Hamidiyah bekerja dengan cepat dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak segera bekerja.
31	Menurut saya STAI Al Hamidiyah sudah terkenal di	30	33	30	7	0	Berdasarkan penelitian, sebagian besar (93%) STAI Al Hamidiyah

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	masyarakat						dikenal di masyarakat dan hanya sebagian kecil (7%) yang tidak mengenalnya.
32	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah lebih baik dari kampus lain	27	57	3	10	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (87%) STAI Al Hamidiyah lebih unggul dari perguruan tinggi lain, dan hanya sedikit (13%) yang tidak setuju.
33	Saya memilih STAI Al Hamidiyah karena lokasinya yang strategis	33	40	20	7	0	Berdasarkan hasil survei, mayoritas (93%) mahasiswa memilih STAI Al Hamidiyah sebagai lokasi yang strategis, dan hanya sebagian kecil (7%) yang menolak pilihan ini karena hal tersebut.
34	Saya telah memilih STAI Al Hamidiyah yang memiliki fasilitas parkir yang cukup luas dan memadai	27	57	13	3	0	Berdasarkan hasil survei, mayoritas (97%) mahasiswa memilih STAI Al Hamidiyah karena memiliki tempat parkir yang luas dan memadai, dan hanya sebagian kecil (3%) yang tidak memilih karena hal

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							tersebut.
35	Saya telah memilih lokasi kampus yang dapat dijangkau dengan transportasi umum.	40	50	7	3	0	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (97%) mahasiswa memilih lokasi kampus yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum, dan hanya sedikit (3%) yang tidak.
36	Menurut saya, tugas administrasi adalah melayani mahasiswa dengan baik.	23	57	13	3	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (94%) instansi pemerintah merasa belum memberikan pelayanan yang memadai kepada mahasiswa, dan hanya sebagian kecil (6%) yang merasa belum memberikan pelayanan yang memadai kepada mahasiswa.
37	Menurut saya, petugas tata usaha kurang <i>respect</i> ketika meminta surat keterangan	17	33	40	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa petugas tata usaha <i>respect</i> ketika meminta surat keterangan dan hanya beberapa sebagian

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							kecil (10%) yang merasa petugas kurang <i>respect</i>
38	Menurut saya, petugas perpustakaan menangani dengan ramah	50	33	10	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa petugas perpustakaan menangani dengan ramah dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak merasa tugas perpustakaan kurang ramah
39	Menurut saya, petugas perpustakaan menangani dengan cepat	27	27	40	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%) mahasiswa merasa petugas perpustakaan menangani dengan cepat dan hanya sebagian kecil (7%) yang tidak merasa puas dengan pelayanan petugas perpustakaan

Tabel 4.4
Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian
Variabel Manajemen Akademik

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Menurut saya perkuliahan perdana diberitahukan jauh sebelumnya	27	50	17	7	0	Menurut hasil penelitian, sebagian besar mahasiswa (93%) berpendapat bahwa kuliah perdana diumumkan jauh-jauh hari dan hanya sebagian kecil (7%) yang berpendapat tidak.
2	Menurut saya, jadwal yang disusun perguruan tinggi cukup bagus	27	53	17	0	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (97%) mahasiswa merasa bahwa jadwal yang dibuat oleh pihak universitas sudah sangat baik, dan hanya sebagian kecil (3%) yang tidak.
3	Menurut saya, merencanakan untuk menimbang kredit untuk setiap mata kuliah adalah tepat	33	47	13	3	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (94%) mahasiswa merasa bahwa rencana bobot kredit untuk setiap mata kuliah sudah sesuai, dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak.
4	Perencanaan	20	27	40	10	3	Berdasarkan hasil

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	ruang kuliah terorganisir dengan baik menurut saya						survei, sebagian besar (87%) siswa merasa bahwa rencana kelasnya tertata dengan baik, dan hanya sedikit (13%) yang tidak.
5	Menurut saya, penempatan dosen dalam mata kuliah sudah sesuai	13	37	37	10	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar mahasiswa (87%) menilai penempatan dosen pada mata kuliah tersebut sudah benar, dan hanya sebagian kecil (13%) yang tidak menganggapnya.
6	Menurut saya, tidak terlalu merepotkan untuk menentukan besaran biaya kuliah	17	60	13	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa penentuan besaran SPP tidak terlalu merepotkan, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang berpendapat tidak demikian.
7	Menurut saya, perencanaan kegiatan PPL telah terjadwal dengan baik	23	47	20	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) siswa berpendapat bahwa rencana

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							kegiatan PPL tersusun dengan baik, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang berpendapat tidak.
8	Menurut saya, jadwal ujian sudah direncanakan jauh sebelum perkuliahan dimulai	23	47	23	0	7	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (93%) siswa merasa bahwa rencana jadwal ujian mereka diberitahukan jauh sebelum pelajaran dimulai, dan hanya sedikit (7%) yang tidak.
9	Menurut saya, perencanaan libur semester telah diinformasikan sebelum kuliah dimulai	23	47	23	0	7	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (93%) mahasiswa merasa mendapat informasi tentang perencanaan liburan semester sebelum perkuliahan dimulai dan hanya sebagian kecil (7%) yang berpendapat tidak demikian.
10	Pada pendapat saya, ia telah dirancang untuk menggunakan kemudahan	20	30	47	0	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (97%) mahasiswa meyakini bahwa mereka telah

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	wifi sebelum bermulanya aktivitas kuliah						membuat rencana untuk menggunakan fasilitas Wi-Fi sebelum dimulainya kegiatan perkuliahan, dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang berpendapat tidak.
11	Menurut saya, perencanaan pengadaan bahan-bahan pustaka telah dibuat sebelum kegiatan perkuliahan dimulai	13	27	50	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa perencanaan pengadaan bahan pustaka telah dilakukan sebelum perkuliahan dimulai dan hanya sebagian kecil (10%) yang pendapat bahwa ini tidak terjadi.
12	Menurut saya, desain kurikulum dosen didasarkan pada beban kredit	30	50	10	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa jadwal mengajar dosen memenuhi beban kredit, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							yang berpendapat tidak.
13	Menurut saya, kapasitas siswa untuk setiap kelas ditentukan sesuai standar	30	47	13	7	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (90%) siswa merasa kuota siswa per kelas sesuai dengan kriteria, dan hanya sebagian kecil (10%) yang tidak.
14	Menurut saya, pengaturan fasilitas penunjang pembelajaran di STAI Al Hamidiyah sudah memadai	17	40	17	13	13	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (74%) mahasiswa merasa pengaturan fasilitas penunjang pembelajaran di STAI Al Hamidiyah sudah memadai dan hanya sebagian kecil (26%) yang tidak mahasiswa merasa begitu
15	Menurut saya, pengaturan jadwal ujian telah diberitahukan jauh sebelum waktunya	17	27	30	17	10	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (73%) mahasiswa merasa pengaturan jadwal ujian telah diberitahukan jauh sebelum waktunya dan hanya sebagian kecil (27%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
16	Menurut	23	53	13	7	3	Berdasarkan hasil

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	saya, tata cara pembayaran SPP sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.						survey, sebagian besar (90%) mahasiswa merasa pengaturan pembayaran SPP sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang melakukannya, saya tidak merasakannya.
17	Menurut saya, pengaturan pembayaran SPP didasarkan pada sistem pembelajaran yang ada.	27	57	10	3	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (94%) mahasiswa berpendapat bahwa tata cara pembayaran SPP sesuai dengan sistem pendidikan yang ada, dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang tidak.
18	Menurut saya, pengaturan beban studi mahasiswa sesuai standart	23	27	40	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa pengaturan beban studi mahasiswa sesuai standart dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang tidak merasa

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							begitu
19	Menurut pendapat saya, pengaturan pengumuman nilai mahasiswa akan dikomunikasikan dalam waktu yang tepat	23	53	13	7	3	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (90%) mahasiswa merasa pengaturan presentasi nilai mahasiswa telah diberitahukan tepat waktu, dan hanya sebagian kecil (10%) yang merasa demikian.
20	Menurut saya, sistem absensi dosen sudah berhasil diatur.	27	57	10	3	3	Menurut hasil survei, sebagian besar (94%) mahasiswa merasa bahwa sistem absensi dosen sudah baik, dan hanya sebagian kecil (6%) yang tidak
21	Menurut saya, desain sistem absensi mahasiswa transparan	23	27	40	7	3	Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar (90%) mahasiswa berpendapat bahwa desain sistem presensi transparan bagi mahasiswa dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang berpendapat demikian.
22	Pada pendapat	17	30	30	13	10	Berdasarkan hasil penelitian,

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	saya, pelaksanaan kuliah tersebut telah dilaksanakan sekurang-kurangnya 12 kali mengikut peraturan yang ditetapkan						sebagian besar (87%) mahasiswa berpendapat bahwa penyampaian kuliah sesuai dengan persyaratan minimal 12 sesi dan hanya sebagian kecil (23%) mahasiswa yang mengikuti perkuliahan. Pendapat bahwa ini tidak terjadi.
23	Menurut saya, pelaksanaan perkuliahan telah sesuai dengan kondisi (menggunakan n daring)	17	43	27	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa pelaksanaan perkuliahan telah sesuai dengan kondisi (menggunakan daring) dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
24	Menurut saya, pelaksanaan beban perkuliahan disesuaikan dengan era pandemi	23	43	13	13	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (80%) mahasiswa merasa pelaksanaan beban perkuliahan disesuaikan dengan era pandemi dan hanya sebagian

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							kecil (20%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
25	Menurut saya, pelaksanaan pemberian tugas kepada mahasiswa sudah proporsional	27	40	23	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa pelaksanaan pemberian tugas kepada mahasiswa sudah proporsional dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
26	Menurut saya, kuliah disampaikan sesuai dengan bobot kredit masing-masing mata kuliah.	10	37	30	17	7	Berdasarkan hasil survei, sebagian besar (76%) mahasiswa menilai bahwa kuliah yang disampaikan sesuai dengan bobot sks untuk setiap mata kuliah, dan hanya sebagian kecil (24%) mahasiswa yang tidak mempertimbangkan hal tersebut.
27	Menurut saya, pelaksanaan waktu pelaksanaan ujian sesuai dengan	37	57	0	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa pelaksanaan waktu pelaksanaan ujian sesuai dengan

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	jumlah sks						jumlah sks dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
28	Menurut saya, pelaksanaan jumlah soal pada saat ujian sesuai dengan beban sks	23	50	20	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa pelaksanaan jumlah soal pada saat ujian sesuai dengan beban sks dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
29	Menurut saya, pelaksanaan sistem pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai	37	57	0	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa pelaksanaan sistem pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
30	Menurut saya, pengendalian sistem evaluasi yang	20	60	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa pengendalian

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	dilakukan memudahkan mahasiswa						sistem evaluasi yang dilakukan memudahkan mahasiswa dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
31	Menurut saya, pengendalian sistem ujian perkuliahan dilaksanakan dengan objektif	30	33	30	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%) mahasiswa merasa pengendalian sistem ujian perkuliahan dilaksanakan dengan objektif dan hanya sebagian kecil (7%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
32	Saya diberikan kesempatan untuk menilai cara dosen mengajar	27	57	3	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa diberikan kesempatan untuk menilai cara dosen mengajar dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
33	Saya diberi kesempatan untuk	33	40	20	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%)

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	mengoreksi soal yang kurang relevan						mahasiswa merasa diberi kesempatan untuk mengoreksi soal yang kurang relevan dan hanya sebagian kecil (7%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
34	Saya diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan atas hasil ujian yang diberikan	30	33	30	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%) mahasiswa merasa diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan atas hasil ujian yang diberikan dan hanya sebagian kecil (7%) mahasiswa yang tidak merasa begitu
35	Menurut saya, pemberitahuan kartu hasil ujian diberikan tepat waktu	40	50	7	3	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (97%) mahasiswa merasa pemberitahuan kartu hasil ujian diberikan tepat waktu dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang tidak merasa begitu

Tabel 4.5
Analisis Butir Instrumen Berdasarkan Data Hasil Penelitian
Variabel Sistem Layanan Administrasi

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
1	Menurut saya, penyampaian pengumuman mahasiswa baru sudah tepat	27	47	23	3	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (97%) mahasiswa merasa penyampaian pengumuman mahasiswa baru sudah tepat dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
2	Menurut saya, pengumuman hasil seleksi masuk perguruan tinggi sudah sesuai	27	50	20	0	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (97%) mahasiswa merasa pengumuman hasil seleksi masuk perguruan tinggi sudah sesuai dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
3	Menurut saya pertugas tata usaha melayani permintaan pengisian KRS mahasiswa dengan ramah	33	47	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa pertugas tata usaha melayani permintaan pengisian KRS mahasiswa dengan

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							ramah dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
4	Menurut saya, Kartu Hasil Studi diberikan tepat waktu	20	27	40	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa Kartu Hasil Studi diberikan tepat waktu dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
5	Menurut saya, surat keterangan diberikan dengan cepat	23	43	20	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa surat keterangan diberikan dengan cepat dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
6	Menurut saya, ketidakhadiran dosen di kampus diberitahukan sebelum kuliah dimulai	17	60	13	3	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa ketidakhadiran dosen di kampus diberitahukan sebelum kuliah dimulai dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							begitu
7	Menurut saya, tingkat kesalahan dalam penulisan nama mahasiswa sedikit	23	33	20	17	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (76%) mahasiswa merasa tingkat kesalahan dalam penulisan nama mahasiswa sedikit dan hanya sebagian kecil (24%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
8	Menurut saya, tingkat kesalahan tagihan SPP sedikit	23	47	20	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa tingkat kesalahan tagihan SPP sedikit dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
9	Ketika saya mengeluh tentang kehadiran dosen, tata usaha dengan cepat memberikan penjelasan	23	47	23	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa ketika mengeluh tentang kehadiran dosen, tata usaha dengan cepat memberikan penjelasan dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
10	Ketika saya mengeluh tentang tagihan SPP, tata usaha dengan sigap memberikan rincian pembayaran	20	33	43	0	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (97%) mahasiswa merasa ketika mengeluh tentang tagihan SPP, tata usaha dengan sigap memberikan rincian pembayaran dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
11	Ketika saya mengeluh tentang nilai mahasiswa, tata usaha langsung memberikan rekapan nilai	13	27	40	17	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (80%) mahasiswa merasa ketika mengeluh tentang nilai mahasiswa, tata usaha langsung memberikan rekapan nilai dan hanya sebagian kecil (20%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
12	Ketika saya meminta surat keterangan penelitian, tata usaha dengan cepat memberikannya	27	50	13	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa ketika saya meminta surat keterangan penelitian, tata

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							usaha dengan cepat memberikannya dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
13	Ketika saya meminta tentang surat keterangan mahasiswa aktif, tata usaha dengan segera mengurusnya	27	50	17	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa ketika saya meminta tentang surat keterangan mahasiswa aktif, tata usaha dengan segera mengurusnya dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
14	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki jaminan kualitas dosen yang kompeten	27	43	20	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki jaminan kualitas dosen yang kompeten dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
15	Menurut saya,	17	27	30	17	10	Berdasarkan hasil

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas sarana yang memadai						penelitian sebagian besar (83%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas sarana yang memadai dan hanya sebagian kecil (17%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
16	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas akademik yang baik	23	53	13	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas akademik yang baik dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
17	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas pembelajaran yang sesuai standar	27	57	10	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas pembelajaran yang sesuai standar dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							begitu
18	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas hubungan sosial yang baik	23	27	40	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas hubungan sosial yang baik dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
19	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin keselamatan dikampus	27	53	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin keselamatan dikampus dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
20	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas lulusannya bisa langsung bekerja	23	23	43	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas lulusannya bisa langsung bekerja

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
21	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin kesehatan mahasiswa (memiliki dokter/UKS)	3	37	43	13	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (84%) mahasiswa merasa STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin kesehatan mahasiswa dan hanya sebagian kecil (16%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
22	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian atas tugas yang belum diselesaikan	20	30	30	13	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (80%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha memberikan perhatian atas tugas yang belum diselesaikan dan hanya sebagian kecil (20%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
23	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian	17	43	27	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
	terhadap penggunaan fasilitas yang rusak						memberikan perhatian terhadap penggunaan fasilitas yang rusak dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
24	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa	23	40	17	13	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (80%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
25	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi mahasiswa	27	40	23	7	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi mahasiswa dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
26	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa	10	43	33	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
27	Menurut saya, penampilan petugas tata usaha rapih	37	57	0	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa penampilan petugas tata usaha rapih dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
28	Menurut saya, ruang belajar nyaman	23	50	20	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa ruang belajar nyaman dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
29	Menurut saya, gedung tertata dengan indah	23	40	17	13	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (80%) mahasiswa merasa

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							gedung tertata dengan indah dan hanya sebagian kecil (20%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
30	Menurut saya, ruang tata usahanya memadai	20	60	13	3	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (94%) mahasiswa merasa ruang tata usahanya memadai dan hanya sebagian kecil (6%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
31	Menurut saya, perpustakaan ya memenuhi syarat	27	33	33	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%) mahasiswa merasa perpustakaan ya memenuhi syarat dan hanya sebagian kecil (7%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
32	Menurut saya, toilet bersih	27	57	3	10	3	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (87%) mahasiswa merasa toilet bersih dan hanya sebagian kecil (13%) mahasiswa yang merasa tidak

No	Pernyataan	Prosentase Jawaban Responden					Analisis Hasil Penelitian
		SS	S	KD	TS	STS	
							begitu
33	Menurut saya, ruang parkir mencukupi	30	40	20	3	7	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (90%) mahasiswa merasa ruang parkir mencukupi dan hanya sebagian kecil (10%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
34	Menurut saya, tempat ibadah nyaman	27	53	17	3	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (97%) mahasiswa merasa tempat ibadah nyaman dan hanya sebagian kecil (3%) mahasiswa yang merasa tidak begitu
35	<i>Menurut saya, pegawai tata usaha tidak ramah</i>	37	47	10	7	0	Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar (93%) mahasiswa merasa pegawai tata usaha ramah dan hanya sebagian kecil (7%) mahasiswa yang merasa tidak begitu

C. Analisis Deskriptif Data Hasil Penelitian

Sebelum melakukan pengujian persyaratan dan pengujian hipotesis, peneliti terlebih dahulu melakukan analisis untuk menentukan statistik deskriptif yang meliputi mean, median, modus, skor tertinggi dan terendah, standar deviasi, dan skor total. Untuk penemuan metaanalisis, itu dilakukan dengan SPSS 22.0 untuk *windows*.

1. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Data utama/primer variabel kepuasan siswa (Y) adalah data yang diperoleh melalui angket, angket terdiri dari 32 item pernyataan dan rentang skor 1 sampai 5. Oleh karena itu, rentang skor minimal hingga skor maksimal atau rentang skor teoritis adalah 30 sampai 150. Data variabel kepuasan siswa (Y) yang diperoleh dari hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Data Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa(Y)
Statistics

No	Aspek Data		Kepuasan Mahasiswa (Y)
	N	Valid	
		Missing	0
1	Mean		119,78
2	Median		120,00
3	Mode		125
4	Std. Deviation		9,828
5	Variance		96,589
6	Range		52
7	Minimum		93
8	Maximum		145
9	Sum		17967

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas terlihat bahwa rata-rata skornya adalah 119,78 dan modusnya adalah 125 yang tidak jauh berbeda. Adapun penyajian lengkap skor variabel kepuasan siswa dalam penyajian dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar grafik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa(Y)

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
93-98	95,5	3	2	2
99-104	101,5	4	2,7	4,7
105-110	107,5	22	14,7	19,4
111-116	113,5	26	17,3	36,7
117-122	119,5	33	22	58,7
123-128	125,5	32	21,3	80
129-134	131,5	18	12	92

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
135-140	137,5	10	6,7	98,7
141-146	143,5	2	1,3	100

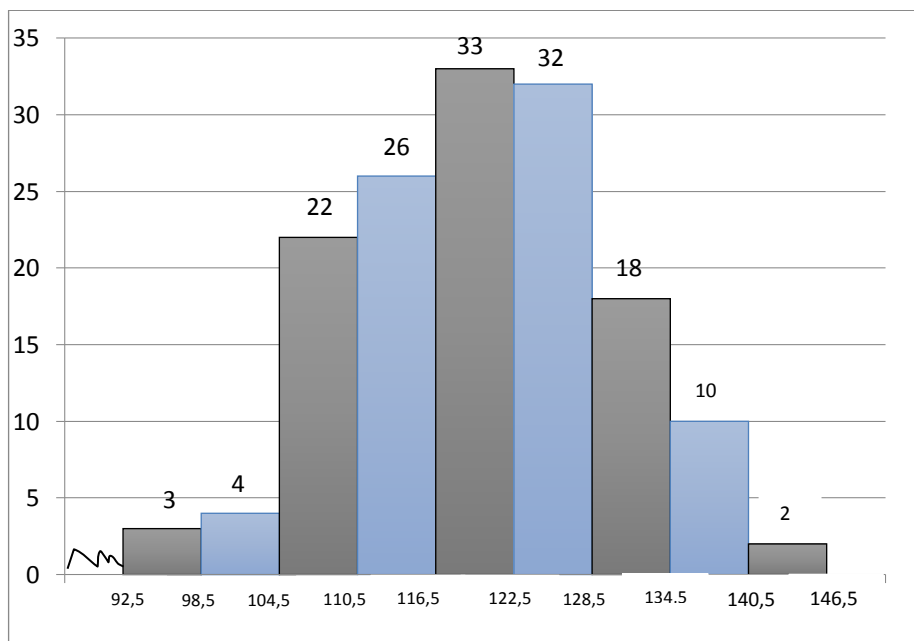
Berdasarkan tabel 4.7 di atas, skor yang paling sering terjadi pada kelas interval 5 sebesar 22% yaitu pada rentang skor 117-122, jumlah siswa dengan rata-rata kepuasan siswa 119,87 adalah sebanyak 33 (58,7%), lebih tinggi dari skor rata-rata yaitu 62 orang (41,3%) dengan skor kurang dari 55 orang (36,7%). Artinya jumlah mahasiswa dengan persentase skor kepuasan rata-rata dan di atas rata-rata menunjukkan posisi yang lebih tinggi, yaitu 58,7% yang berarti kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat relatif baik. Tingkat atau tingkat perkembangan variabel-variabel tersebut memiliki standar sebagai berikut:

76% - 100% = Baik

50% - 75% = Cukup Baik

50% ke bawah = Kurang Baik

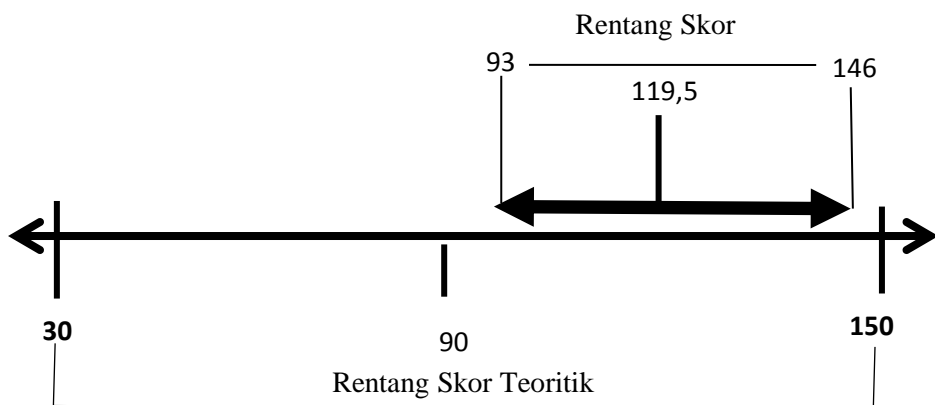
Distribusi nilai (Y) variabel kepuasan siswa dapat ditunjukkan pada histogram sebagai berikut:



Gambar 4.1
Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa(Y)

Berdasarkan gambaran statistik data dan Gambar 4.1 di atas, skor (modus) dengan frekuensi tertinggi adalah 125, lebih tinggi dari skor rata-rata (mean) sebesar 119,87. Hal ini menunjukkan bahwa skor variabel kepuasan siswa memiliki kecenderungan berdistribusi normal.

Rentang skor teoritis untuk variabel kepuasan siswa berkisar antara 30 hingga 150, dengan median 120. Di sisi lain, skor empiris adalah 93-146 dan skor empiris median adalah 119,5. Artinya sebaran skor empiris berada di atas median. Daerah skor. Secara teoritis, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.2
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik
Variabel Kepuasan Mahasiswa(Y)

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa kepuasan mahasiswa STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat berada pada kategori cukup baik.

2. Manajemen Akademik (X_1)

Data primer untuk variabel manajemen akademik (X_1) diperoleh melalui 33 kuesioner dengan skala penilaian 1 hingga 5, dengan skor minimal hingga maksimal, atau rentang skor teoritis 30 hingga 150. Data yang diperoleh dari data variabel deskriptif manajemen akademik (X_1) hasil survei adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Data Deskriptif Variabel Manajemen Akademik(X₁)

No	Aspek		Manajemen Akademik (X ₁)
	N	Valid	
		Missing	0
		Valid	150
1	Mean		118,51
2	Median		118,50
3	Mode		120
4	Std. Deviation		9,729
5	Variance		94,654
6	Range		56
7	Minimum		89
8	Maximum		145
9	Sum		17776

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas diperoleh nilai rata-rata 118,51 dan modus 120 yang tidak jauh berbeda. Berikut adalah representasi lengkap perolehan skor variabel terkontrol secara akademis dalam presentasi dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Skor Manajemen Akademik(X₁)

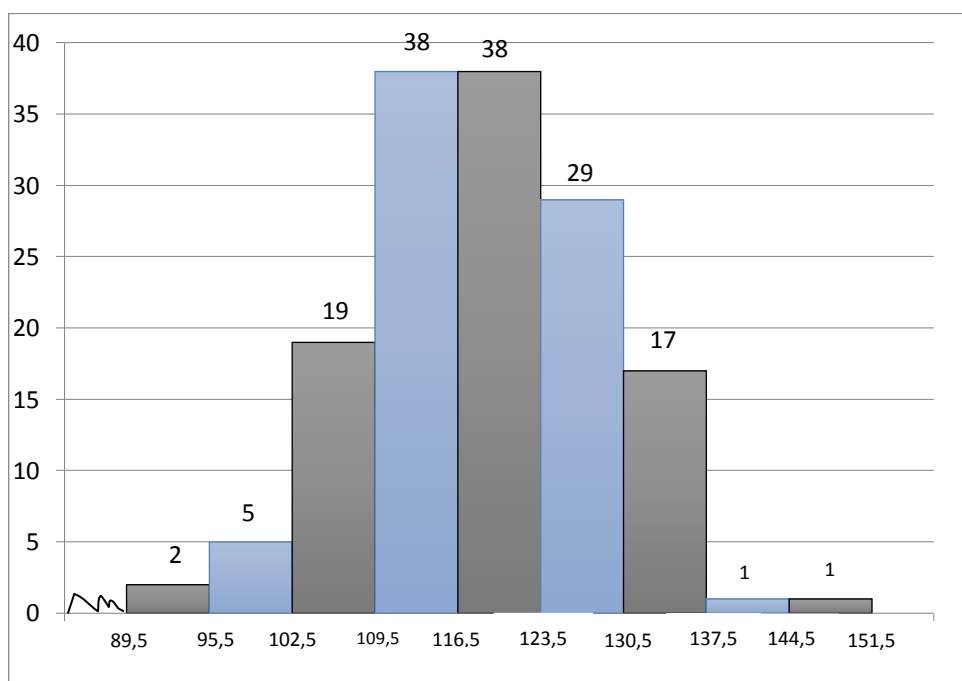
Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
89-95	92	2	1,3	1,3
96-102	99	5	3,3	4,6
103-109	106	19	12,7	17,3
110-116	113	38	25,3	42,6
117-123	120	38	25,3	67,9
124-130	127	29	19,3	87,2
131-137	134	17	11,3	98,5
138-144	141	1	0,7	99,2
145-151	148	1	0,7	99,9

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, skor frekuensi tertinggi terdapat pada kelas interval 4 dan 5 sebesar 25,3%. Artinya, jumlah mahasiswa dengan nilai frekuensi manajemen akademik rata-rata

berada pada kisaran 110-116 dan 117-123. 38 dari 118,51 (25,3%), 48 (32%) di atas nilai rata-rata, dan 26 (17,3%) di bawah nilai rata-rata. Artinya rata-rata jumlah siswa dengan persentase nilai manajemen akademik di atas rata-rata lebih tinggi yaitu 67,9%. Artinya manajemen akademik STAI Al Hamidiyah relatif baik. Level atau tingkat perkembangan variabel tersebut dengan kriteria sebagai berikut:¹

- 76% - 100% = Baik
- 50% - 75% = Cukup Baik
- 50% ke bawah = Kurang Baik

Distribusi Skor Variabel Manajemen Akademik (X₁) dapat ditampilkan pada gambar histogram sebagai berikut:

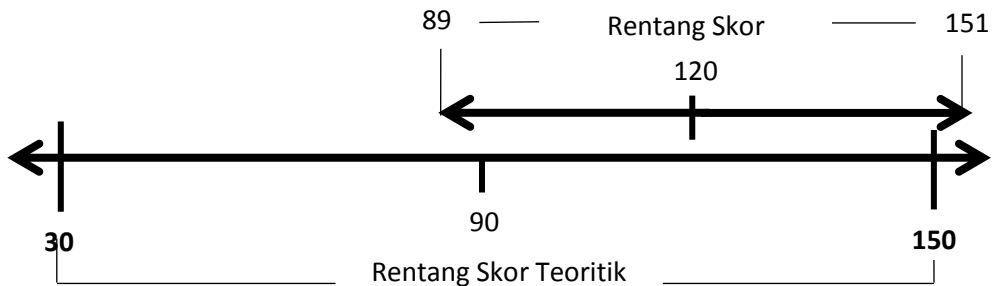


Gambar 4.3
Histogram Variabel Manajemen Akademik(X₁)

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, skor (modus) dengan frekuensi tertinggi adalah 120, lebih tinggi dari skor rata-rata (mean) sebesar 118,51. Hal ini menunjukkan bahwa skor variabel manajemen akademik memiliki distribusi normal.

¹Daningsih Kurniasari, *Peningkatan Kinerja Guru Melalui Pengembangan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah, Kompetensi Pedagogik dan Motivasi Berprestasi Guru, ...* hlm. 206.

Rentang skor teoritis untuk variabel kontrol akademik berkisar antara 30 hingga 150, dengan median 90. Skor empiris berkisar antara 89 hingga 151, dengan median skor empiris 120. Ini adalah area skor median di mana distribusi skor empiris berada. Secara teoritis, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.4
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel
Manajemen Akademik (X_1)

Berdasarkan gambar 4.4 di atas dapat kita lihat bahwa manajemen akademik di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat berada pada kategori cukup baik.

3. Sistem Layanan Administrasi (X_2)

Data primer untuk variabel sistem pelayanan administrasi (X_2) adalah data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 33 item pernyataan dengan skala penilaian dari 1 sampai 5, sehingga jumlah poin minimum sampai dengan jumlah poin maksimum atau jumlah poin teoritis adalah 30 sampai dengan 150. Data deskriptif yang diperoleh dari penelitian untuk variabel Sistem Pelayanan Administrasi (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Data Deskriptif Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2)
Statistic

No	Aspek Data		
	N		
		Valid	150
		Missing	0
1	Mean		118,59
2	Median		119,00
3	Mode		108
4	Std. Deviation		9,707
5	Variance		94,229
6	Range		56

7	Minimum	89
8	Maximum	145
9	Sum	17789

Berdasarkan tabel 4.10 di atas terlihat bahwa rata-rata skor adalah 118,59 dan modusnya adalah 108 yang tidak jauh berbeda. Dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram, situasi perolehan nilai variabel sistem pelayanan administrasi ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Skor Sistem Layanan Administrasi (X_2)

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (F_i)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
89-95	92	2	1,3	1,3
96-102	99	5	3,3	4,6
103-109	106	18	12	16,6
110-116	113	38	25,3	41,9
117-123	120	38	25,3	67,2
124-130	127	31	20,7	87,9
131-137	134	15	10	97,9
138-144	141	2	1,3	99,2
145-151	148	1	0,7	99,9

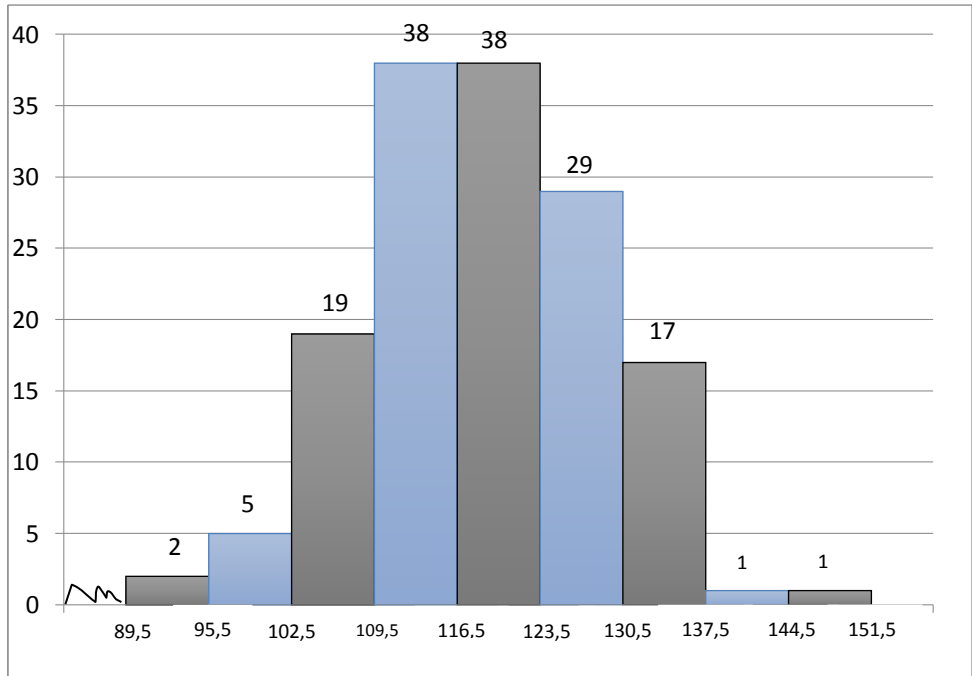
Berdasarkan tabel 4.11 di atas, 25,3% kelas interval 4 dan 5 dengan skor frekuensi tertinggi yaitu pada rentang skor 110-116 dan 117-123, 38 siswa dengan rata-rata skor frekuensi sistem pelayanan administrasi 118,59 (25,3%), sedangkan 49 orang (32,7%) mendapat nilai di atas rata-rata, 63 orang mendapat nilai di bawah rata-rata (41,9%). Artinya jumlah guru dengan nilai rata-rata dan di atas rata-rata dalam sistem pelayanan administrasi berada pada posisi yang lebih rendah yaitu sebesar 32,7%, yang berarti bahwa sistem pelayanan administrasi STAI Al Hamidiyah Depok Jawa relatif buruk. . Tingkat pengembangan atau tingkat variabel ini memiliki standar berikut:

76% - 100% = Baik

50% - 75% = Cukup Baik

50% ke bawah = Kurang Baik

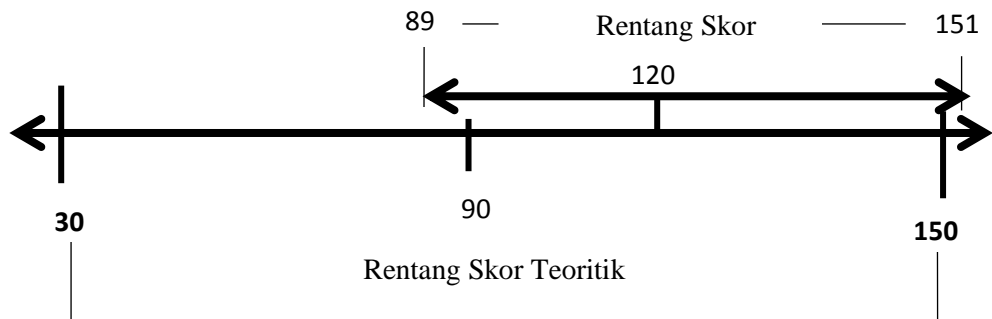
Distribusi skor variabel Sistem Layanan Administrasi(X_2) dapat ditampilkan pada gambar histogram sebagai berikut:



Gambar 4.5
Histogram Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2)

Berdasarkan uraian statistik data dan gambar 4.5 di atas, diketahui bahwa skor (modus) yang paling umum adalah 108, yang lebih kecil dari skor rata-rata (rata-rata) 118,59. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap variabel sistem pelayanan administrasi cenderung berdistribusi normal.

Skor teoritis variabel sistem pelayanan administrasi berkisar antara 30 hingga 150, dengan median 119. Skor empiris berkisar antara 89 hingga 145, dan median skor empiris adalah 117, yang berarti bahwa distribusi skor empiris terletak pada wilayah. Skor median teoritis, seperti terlihat pada gambar di bawah:



Gambar 4.6
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik
Variabel Sistem Layanan Administrasi (X_2)

Berdasarkan gambar 4.6 di atas terlihat bahwa bahwa sistem layanan administrasi di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat berada pada kategori kurang baik.

Berikut ringkasan hasil analisis statistik deskriptif data ketiga variabel penelitian:

Tabel 4.12
Rekapitulasi Data Deskriptif Variabel Y, X_1 , dan X_2
Statistics

No	Aspek Data		Y	X1	X2
	N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0	
1	Mean		119,78	118,51	118,53
2	Median		120,00	118,50	119,00
3	Mode		125	120	108
4	Std. Deviation		9,828	9,729	9,729
5	Variance		96,589	94,654	94,654
6	Range		52	56	56
7	Minimum		93	89	89
8	Maximum		145	145	145
9	Sum		17967	17776	17779

D. Uji Persyaratan Penelitian

Uji persyaratan penelitian adalah pengujian yang dilakukan sebelum melakukan validasi data lebih lanjut dengan menggunakan output statistik untuk mendapatkan kesimpulan penelitian. Penelitian ini

akan menggunakan persyaratan uji sebagai berikut: uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas..

1. Uji Normalitas Distribusi Galat Taksiran/Uji Kenormalan

Uji normalitas distribusi galat taksiran atau untuk estimasi distribusi error dari ketiga variabel penelitian adalah sebagai berikut ini:

a. Pengaruh Manajemen Akademik (X_1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Ho : Galat taksiran Manajemen Akademik (X_1) atas Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah *berdistribusi normal*

Hi : Galat taksiran Manajemen Akademik (X_1) atas Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah *berdistribusi tidak normal*

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Y- X_1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,70478220
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,051
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel di atas, error estimasi persamaan regresi X_1 menunjukkan Asymp. Z tabel adalah 1,645 dengan Sig (kedua belah pihak) atau nilai $P = 0,200 > 0,05$ (5%) atau Zhitung 0,066 dan tingkat kepercayaan/signifikansi = 0,05. (Zhitung 0,066).

b. Pengaruh Sistem Layanan Administrasi (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Ho : Galat taksiran Sistem Layanan Administrasi (X_2)

atas Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah *berdistribusi normal*
 Hi : Galat taksiran Sistem Layanan Administrasi (X_2)
 atas Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah *berdistribusi tidak normal*

Tabel 4.14
Uji Normalitas Y- X_2
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,66433466
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,057
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel di atas ditampilkan error estimasi persamaan regresi pada X_1 Asymp. Sig (2-tailed) atau nilai $P = 0,200 > 0,05$ (5%) atau Zhitung 0,064 dan Ztabel pada taraf kepercayaan/signifikansi = 0,05 adalah 1,645. (Zhitung 0,064).

Berikut ini ringkasan hasil estimasi uji normalitas:

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Gala Taksiran

Persamaan Regresi	P sig	Nilai Signifikasi	Z hitung	Z table	Kesimpulan
Y- X_1	0,200	0,05	0,066	1,645	Persamaan regresi adalah normal.
Y- X_2	0,200	0,05	0,064	1,645	Persamaan regresi adalah normal.

2. Uji Linieritas Persamaan Regresi

Uji linier persamaan regresi untuk variabel terikat (Y) pada kedua variabel bebas (X1 dan X2) adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Manajemen Akademik (X₁) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Ho:Y = A+BX₁, artinya regresi Kepuasan Mahasiswa(Y) atas Manajemen Akademik (X₁) adalah *linier*.

Hi:Y ≠ A+BX₁, artinya regresi Kepuasan Mahasiswa(Y) atas Manajemen Akademik (X₁) adalah *tidaklinier*

Tabel 4.16
Hasil Uji Linearitas Y-X₁
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	38	358,951	53,011	,000
	Linearity	1	13301,679	1964,437	,000
	Deviation from Linearity	37	9,147	1,351	,117
Within Groups	751,608	111	6,771		
Total	14391,740	149			

Dari tabel 4.16 di atas, maka untuk persamaan regresi Y- X₁ menghasilkan nilai P Sig = 0,117 > 0.05 (5%) atau F_{hitung} = 1,351 dan F_{tabel} dengan dk pembilang 37 dan dk penyebut 111 dan pada taraf kepercayaan (signifikansi) α = 0.05 adalah 1,48 (F_{hitung} 1,351 < F_{tabel} 1,48), dapat diartikan bahwa *Ho diterima* dan *H₁ ditolak*. Dengan itu dapat diartikan bahwa persyaratan linearitas model persamaan regresi \hat{Y} atas X₁ adalah *terpenuhi*, model persamaan regresi \hat{Y} atas X₁ adalah *linear*.

b. Pengaruh Sistem Layanan Administrasi (X₂) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Ho:Y = A+BX₁, artinya regresi Kepuasan Mahasiswa(Y) atas Sistem Layanan Administrasi (X₂) adalah *linier*.

Hi: $Y \neq A + BX_1$, artinya regresi Kepuasan Mahasiswa (Y) atas Sistem Layanan Administrasi (X_2) adalah *tidak linier*

Tabel 4. 17
Hasil Uji Linearitas Y- X_2
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * Betwe (Combin X2 en ed)	13543,736	36	376,215	50,132	,000
Groups Linearity	13304,855	1	13304,855	1772,925	,000
Deviatio n from Linearity	238,880	35	6,825	,909	,616
Within Groups	848,004	113	7,504		
Total	14391,740	149			

Dari Tabel 4.17 Di atas, untuk persamaan regresi Y pada X_2 , nilai P menunjukkan Sig = 0,616 > 0,05 (5%) atau Fhitung = 0,909 dan Ftable dengan dk pada pembilang 35 dan dk pada penyebut 113 dan pada tingkat kepercayaan (signifikansi) = 0,05 . adalah 1,48 (Fhitung 0,909).

Adapun rekapitulasi hasil uji normalitas gala taksiran, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Rekapitulasi Hasil Uji Linearitas Persamaan Regresi Y atas X_1, X_2

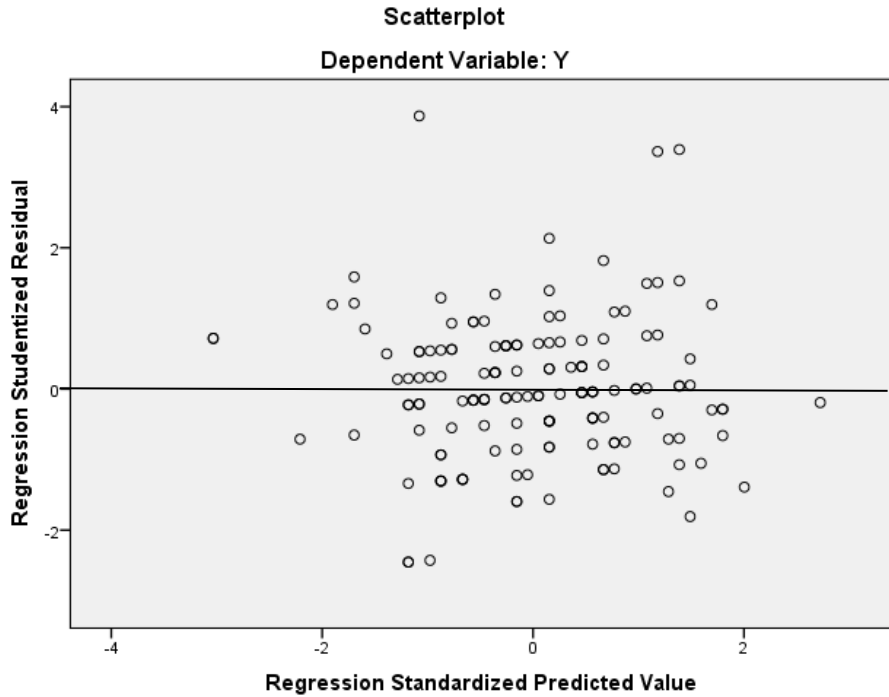
Persamaan Regresi	dk pembilang	dk penyebut	F hitung	F table	Kesimpulan
Y- X_1	37	111	1,351	1,48	Persamaan regresi adalah linear.
Y- X_2	35	113	0,909	1,48	Persamaan regresi adalah linear.

3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas Regresi

Untuk model regresi berganda sederhana, Anda perlu menguji asumsi varians tidak seragam. Model regresi yang baik adalah bila tidak terdapat varians yang heterogen (kesamaan varians dari residual

satu pengamatan ke pengamatan lainnya), yaitu bila varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya seragam.

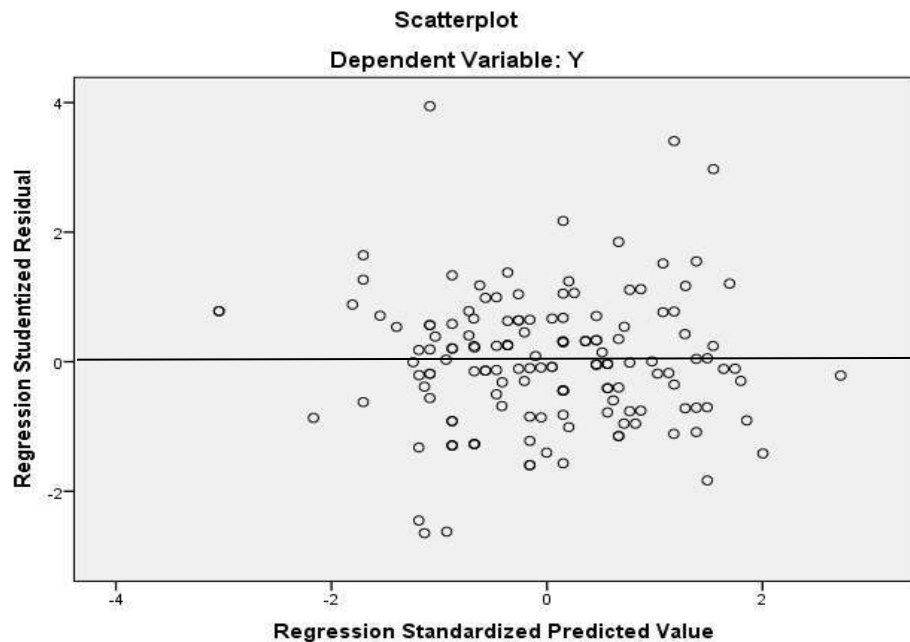
- a. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi Manajemen Akademik (X_1) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)



Gambar 4. 7
Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Y- X_1

Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar ke atas dan ke bawah pada sumbu Y titik nol, dan tidak ada pola tertentu yang terbentuk. Dengan demikian dapat dijelaskan atau dijelaskan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, atau dengan kata lain variasi kelompok manajemen akademik (X_1) dalam kepuasan siswa (Y) adalah homogen.

- b. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi Sistem Layanan Administrasi (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa(Y)



Gambar 4. 8
Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Y-X₂

Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah titik nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang konstan. Dengan demikian tidak terdapat varians yang tidak seragam, dengan kata lain varian sistem pelayanan manajemen (X₂) kepuasan siswa (Y) dapat diartikan atau diartikan seragam.

E. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi tentatif tentang pengaruh manajemen akademik (X₁) dan sistem pelayanan manajemen (X₂) terhadap kepuasan mahasiswa (Y), baik secara individu maupun secara kolektif. Oleh karena itu, kami akan menguji setiap hipotesis secara lebih rinci di bawah ini sebagai berikut:

1. Uji T Parsial Dalam Analisis Regresi Linear Berganda

Uji T merupakan salah satu hipotesis penelitian dalam analisis regresi linier berganda. Tujuan uji T adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel bebas (X) secara parsial (individual) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel terikat (Y). Hipotesis yang diajukan terdiri dari empat hipotesis, yaitu:

Hipotesis pertama:

Ho: $\rho_{y1} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa(Y).

Hi: $\rho_{y1} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa(Y).

Hipotesis Kedua:

Ho: $\rho_{y2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem layanan administrasi(X_2) terhadap kepuasan mahasiswa(Y).

Hi: $\rho_{y2} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem layanan administrasi(X_2) terhadap kepuasan mahasiswa(Y).

Hipotesis Ketiga:

Ho: $R_{y1.2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen akademik (X_1) dan sistem layanan administrasi(X_2) secara simultan/Bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa(Y)

Hi: $R_{y1.2} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh manajemen akademik (X_1) dan sistem layanan administrasi(X_2) secara simultan/Bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa(Y)

Lakukan uji-T parsial untuk analisis regresi linier berganda untuk membuktikan dan menguji hipotesis pertama dan kedua, dan uji-F simultan untuk menguji hipotesis ketiga. Dalam uji-T parsial analisis regresi linier berganda, terdapat dua acuan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan:

- Dilihat dari signifikansinya (Sig), yaitu jika signifikansi (Sig) < probabilitas 0,05 maka variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) atau Ho ditolak dan H1 diterima. , Sebaliknya jika nilai signifikan (Sig). Probabilitas > 0,05 yang berarti variabel bebas (X) tidak mempengaruhi variabel terikat (Y) atau Ho diterima dan H1 ditolak.
- Membandingkan nilai T yang dihitung dengan T pada tabel yaitu jika T hitung > nilai pada T tabel maka variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) atau Ho ditolak. , H1 diterima. Jika tidak, nilai T hitung adalah.
- Rumus untuk mencari nilai T tabel adalah sebagai berikut:
T tabel = ($\alpha/2$; n-k-1 atau df residual) alfanya = 0,05
T tabel = (0,05/2 ; 150-2-1)

$T \text{ tabel} = (0,05/2 ; 150-2-1)$

$T \text{ tabel} = (0,025 ; 147)$

“n” adalah jumlah sampel penelitian dan “k” adalah jumlah variabel bebas (X). Dalam penelitian ini jumlah variabel bebas adalah 2 yaitu kepemimpinan transformasional kepala sekolah (X1) dan kemampuan mengajar (X2). Dalam penelitian ini besar sampelnya adalah 75. Jadi $T \text{ tabel} = 0,05/2 = 0,025; 150-2-1$, maka $T \text{ tabel} = 0,025; 147$ (lihat tabel T). Pembilang dk adalah 0,025 dan penyebut dk adalah 147. Hasil uji T parsial pada analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

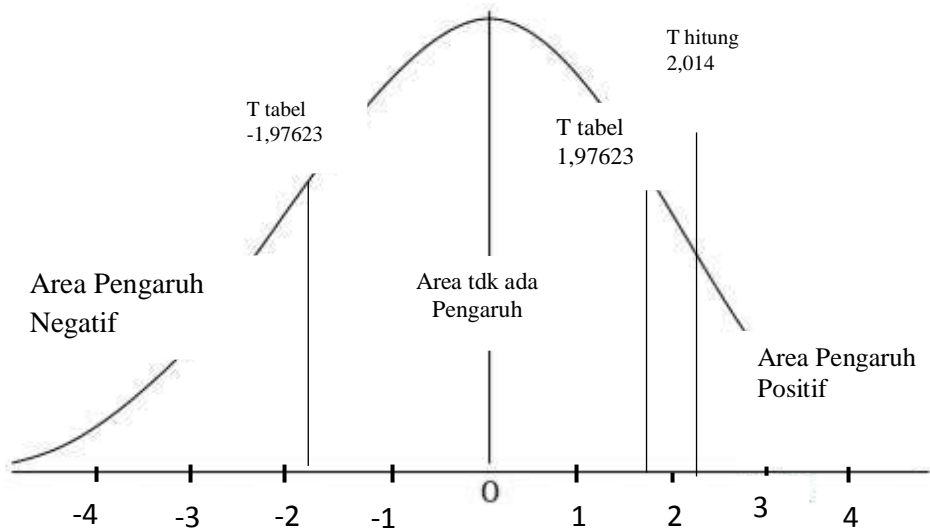
Tabel 4.19
Uji T Parsial Dalam Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,242	2,694		1,575	,118
X1	,474	,235	,469	2,014	,046
X2	,500	,236	,494	2,121	,036

a. Dependent Variable: Y

a. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan Tabel 4.19 “*Koefisien*” SPSS dan output Anova di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig) variabel pemandu transformatif utama (X1) adalah $0,046 < \text{probabilitas } 0,05$ dan $t\text{-number } 2,014 > t\text{-tabel } (0,025 ; 143.)$ Adalah adalah 1,97623. Dengan demikian H_0 ditolak, H_1 diterima yang artinya kepemimpinan transformatif kepala sekolah (X1) terhadap kinerja guru (Y) berpengaruh positif dan signifikan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kurva regresi linier X1 – Y yang menunjukkan bahwa $t\text{-hitung}$ sebesar 2,014 berada pada kisaran pengaruh positif.



Gambar 4.9
Kurva Regresi Linear X_1 - Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) secara persentase, dapat dilihat koefisien determinasi pada tabel seperti di bawah ini:

Table 4.20
Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ($\rho_{y.1}$)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,961 ^a	,924	,924	2,714

a. Predictors: (Constant), X_1

b. Dependent Variable: Y

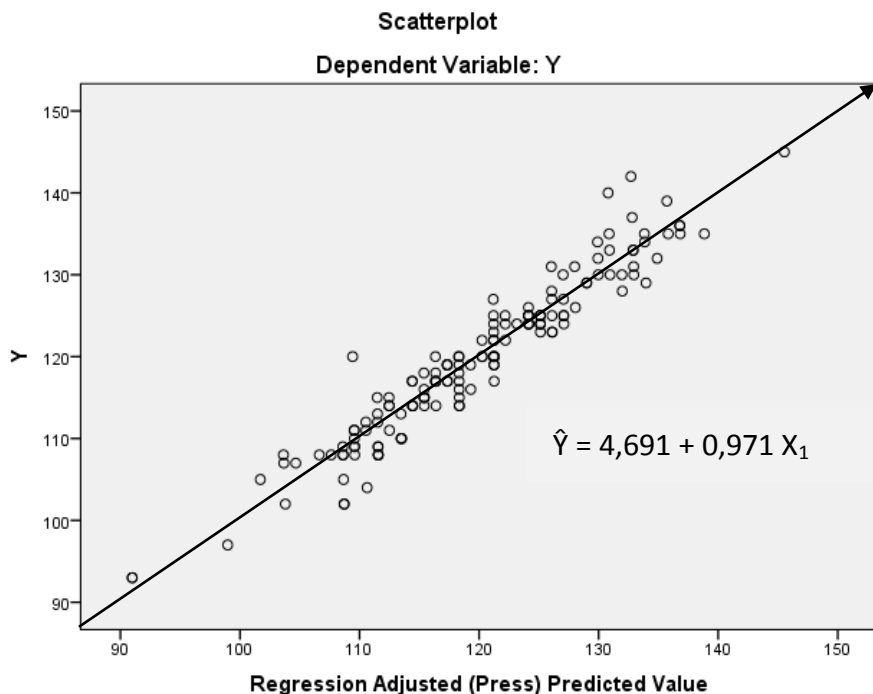
Berdasarkan tabel 4.20 pada besar kecilnya pengaruh (koefisien determinasi) R^2 (R -squared) = 0,924 yang artinya kepemimpinan transformatif kepala sekolah memiliki pengaruh terhadap kinerja guru sebesar 92,4% dan sisanya 7,6% lainnya Faktor ditentukan. Sedangkan arah pengaruh atau koefisien regresi sederhana kepuasan mahasiswa terhadap manajemen akademik adalah sebagai berikut:

Table 4.21
Arah pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana($\rho_{y.1}$))
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,691	2,717		1,727	,086
X1	,971	,023	,961	42,497	,000

a. Dependent Variable: Y

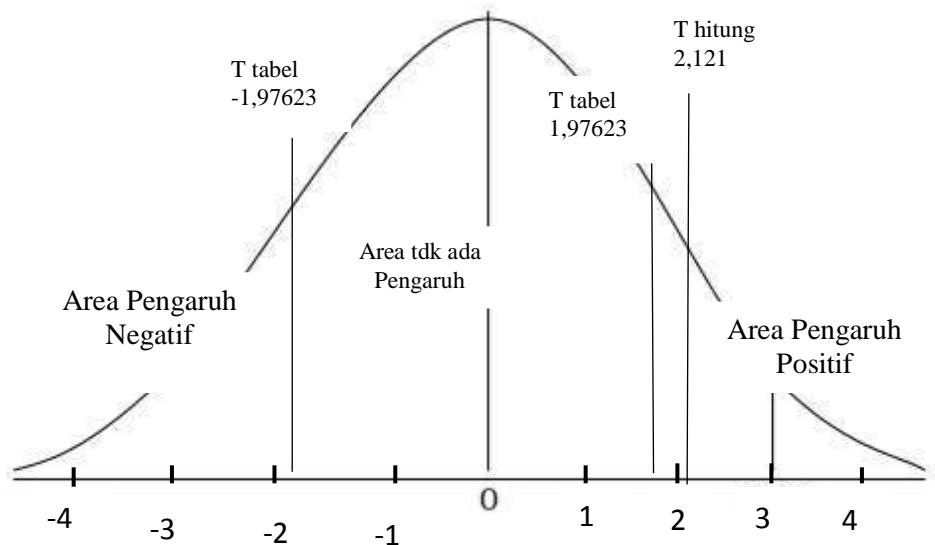
Arah pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana yang menunjukkan persamaan regresi linier sederhana (koefisien tidak baku B) = $4,691 + 0,971 X_1$ berpengaruh terhadap peningkatan nilai kredit guru sebesar 5,662. Untuk memperjelas arah persamaan regresi dapat dilihat pada scatter plot sebagai berikut:



Gambar 4.10
Diagram Pencar Persamaan Regresi Y atas X_1

b. Hasil Pengujian Hipotesis kedua

Berdasarkan “*koefisien*” pada Tabel 4.19 SPSS di atas dan output dari Anova, kita dapat melihat bahwa: Nilai signifikansi (Sig) variabel sistem pelayanan manajemen (X₂) adalah $0,036 < \text{probabilitas } 0,05$, $t \text{ hitung } 2,121 > t \text{ tabel } (0,025; 147)$ sebesar 1,96623. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya berpengaruh positif dan signifikan sistem pelayanan manajemen (X₂) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Rincian lebih lanjut dapat ditemukan pada kurva regresi linier X₂-Y. Hal ini menunjukkan bahwa t-hitung 5,167 berada pada wilayah dampak positif.



Gambar 4.11
Kurva Regresi Linear X₂-Y

Untuk mengetahui besarnya pengaruh sistem pelayanan manajemen (X₂) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) secara persentase, tabel koefisien determinasi menunjukkan:

Table 4.22
Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ($\rho_{y,2}$)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,961 ^a	,924	,924	2,710

a. Predictors: (Constant), X₂

b. Dependent Variable: Y

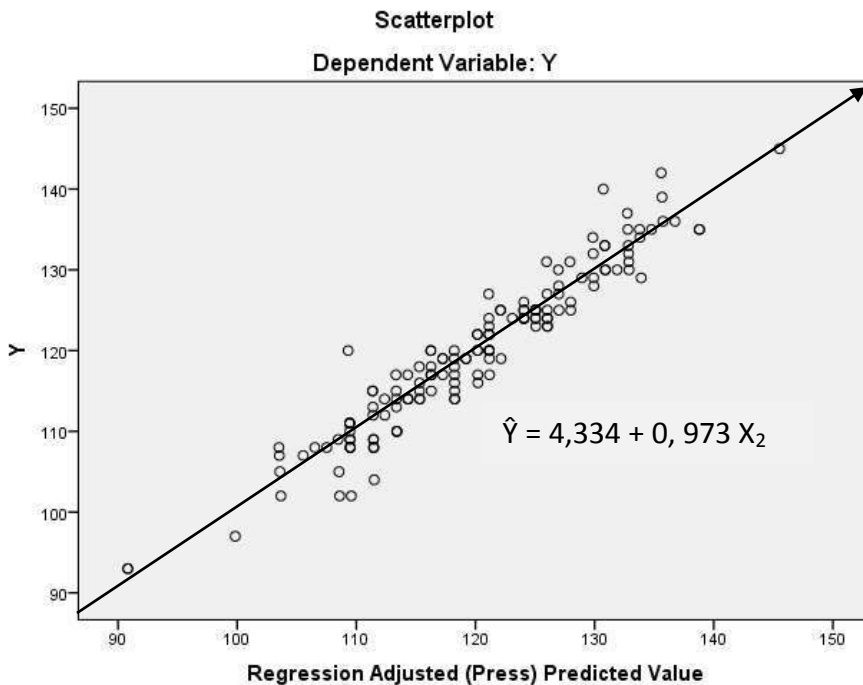
Berdasarkan Tabel 4.22 pada besarnya pengaruh (koefisien determinasi), R^2 (R-squared) = 0,924 yang artinya kemampuan pendidikan mempengaruhi kinerja guru sebesar 92,4% dan sisanya sebesar 7,6% disebabkan oleh faktor lain. Pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa atau searah dengan koefisien regresi sederhana adalah sebagai berikut:

Table 4.23
Arah pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana)($\rho_{y.2}$)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,334	2,721		1,593	,113
X ₂	,973	,023	,961	42,564	,000

a. Dependent Variable: Y

Perhatikan hasil analisis regresi sederhana terlihat bahwa persamaan regresi sederhana (koefisien B tidak baku) = $4,334 + 0,973 X_2$ yang artinya setiap peningkatan skor kemampuan mengajar akan berdampak pada peningkatan dari skor kemampuan administratif. Sistem pelayanan terdiri dari 5.307. Untuk memperjelas arah persamaan regresi, dapat dilihat pada scatter plot berikut ini:



Gambar 4.12
Diagram Pencar Persamaan Regresi Y atas X2

c. Hasil Pengujian Hipotesis ketiga

Hipotesis ketiga, hipotesis uji-F simultan, digunakan untuk membuktikan apakah variabel manajemen akademik (X_1) dan sistem pelayanan manajemen (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) secara simultan atau bersama-sama, dapat digunakan untuk pengujian. (Uji F) Dengan analisis regresi linier berganda. Uji F simultan, atau analisis regresi linier berganda, disebut juga uji F, bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) secara simultan atau simultan.

Sebagai dasar untuk mengkonfirmasi F-tabel, ketika menguji hipotesis dengan model regresi linier berganda, Anda perlu menentukan derajat kebebasan (df) atau derajat kebebasan yang dikenal sebagai df_2 . Hal ini juga diwakili oleh N_2 dalam tabel F. Ini ditentukan oleh rumus berikut: $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n-k$ Dalam hal ini, “ n ” adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel (independen dan dependen).

Saat menguji hipotesis ini, itu dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan probabilitas 0,05 atau 5%. Saat df_1

= $3-1 = 2$ dan $df_2 = 150-3 = 147$, nilai F tabel (2; 147) adalah 3,04. Dasar pengambilan keputusan uji F (simultan) dalam analisis regresi linier berganda adalah:

- 1) Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel yaitu: jika nilai F hitung > F tabel, maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai F hitung < F tabel, maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Berdasarkan nilai signifikansi (nilai Sig), yaitu jika nilai Sig. < Probabilitas (0,05 atau 5%), variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai Sig. > Likelihood (0,05 atau 5%), variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil uji F secara simultan (Uji F) pada analisis regresi linier berganda, diperoleh tabel berikut melalui SPSS:

Table 4.24
Uji F Simultan dalam Analisis Regresi Linear Berganda
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13334,037	2	6667,018	926,585	,000 ^b
Residual	1057,703	147	7,195		
Total	14391,740	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan Tabel 4.24 di atas, nilai F hitung terkait hasil uji F simultan (Uji F) pada analisis regresi linier berganda adalah 926,585, yang menunjukkan lebih besar dari F-tabel 3,04 ($F_{hit} 926,585 > F_{tab} 3,04$) dan nilai signifikansi (Sig) 0,000 < probabilitas 0,05. Dengan demikian, berdasarkan metode pengambilan keputusan uji-F (simultan) dalam analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu variabel manajemen akademik (X1) dan sistem pelayanan administrasi (X2).) bila diuji secara bersama-sama atau sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Y).

Menentukan variabel bebas manajemen akademik (X1) dan sistem pelayanan administrasi (X2) Jika diuji secara bersama-sama atau bersamaan, persentase pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel koefisien determinasi:

Tabel 4.25
Besar Pengaruh (Koefisien Determinasi Ganda) ($R_{y.1.2}$)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963 ^a	,927	,926	2,682

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dapat dilihat dari Tabel 4.25 di atas bahwa besarnya dampak diwakili oleh koefisien determinasi R^2 (sisi R)=0,927, yaitu manajemen akademik (X1) dan sistem pelayanan administrasi (X2) secara bersama-sama atau simultan memiliki tingkat kepuasan siswa sebesar 92, dimana 7% dan sisanya 7,3% ditentukan oleh faktor lain. Arah atau koefisien regresi linier berganda kepuasan mahasiswa pada sistem manajemen akademik dan pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

Table 4.26
Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Ganda)($R_{y.1.2}$)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,596	2,724		1,687	,094
X1	,769	,263	,761	2,924	,004
X2	,203	,263	,201	,771	,442

a. Dependent Variable: Y

Berfokus pada Tabel 4.26 di atas, persamaan regresi (koefisien B tidak terstandarisasi) = $4,596 + 0,769X1 + 0,203 X2$ ditampilkan untuk hasil analisis regresi berganda. Artinya, nilai sistem manajemen akademik dan sistem layanan manajemen akan meningkat secara bersama-sama. Sementara itu berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan siswa mencapai 5,568. Berikut ringkasan hasil pembuktian atau pengujian ketiga hipotesis penelitian tersebut:

Table 4.27
Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian 1-3
Uji T Parsial dalam Analisis Regresi Linear Berganda dan
Uji F Simultan

Hipotesis ke	Kriteria Pengambilan Keputusan				Kesimpulan
	Perbandingan nilai t		Perbandingan nilai signifikasi		
	T hitung	T tabel	Nilai sig	$\alpha = 0,05$	
Y-X ₁	2,014	1,97623	0,046	0,05	<i>Ho ditolak</i> , artinya terdapat pengaruh signifikan variabel bebas X ₁ terhadap Y
Y-X ₂	2,121	1,97623	0,036	0,05	<i>Ho ditolak</i> , artinya terdapat pengaruh signifikan variabel bebas X ₂ terhadap Y
Y-X ₁ .X ₂	F hitung 926,585	F table 3,04	0,000	0,05	<i>Ho ditolak</i> , artinya terdapat pengaruh signifikan variabel bebas X ₁ dan X ₂ secara simultan terhadap Y

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara umum, hasil penelitian ini dapat didiskusikan dengan membahas dan mengkonfirmasi teori-teori yang ada yang diuraikan dalam bab II di atas, serta hasil penelitian sebelumnya, dan kemudian memberikan penjelasan apakah hasil penelitian ini sesuai atau tidak. Mereka. Dengan teori dan hasil penelitian, sebagaimana dinyatakan di atas, menolak atau menentangnya.

1. Pengaruh Manajemen Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil penelitian dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t parsial pada analisis regresi linier berganda, manajemen akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa nilai thitung (thitung) adalah 2,014 dan pada tabel (ttabel) t hitung sebesar 1,97623 (thitung = 2,014 > ttabel = 1,97623) dan nilai signifikansi 0,046 < dari probabilitas 0,05/5%.

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan koefisien determinasi R² (R-kuadrat) = 0,924. Artinya manajemen akademik mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 92,4%, sisanya sebesar 7,6% ditentukan oleh variabel lain. Arah pengaruh dapat ditentukan dari hasil analisis regresi linier sederhana. Hal ini menunjukkan persamaan regresi linier sederhana (koefisien B tidak terstandarisasi) = 4,691 + 0,971 X₁. Artinya setiap kenaikan 1 sks nilai manajemen akademik Anda akan berpengaruh. Peningkatan Skor Kepuasan Siswa sebesar 5,662.

Hasil di atas memperkuat teori Mulyadi bahwa manajemen akademik mencakup pengendalian internal, yaitu segala sesuatu yang mencakup segala cara yang digunakan oleh manajemen lembaga pendidikan untuk mengawasi atau mengendalikan lembaga tersebut. Mengenai pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, prosedur dan laporan akuntansi (administrasi), anggaran dan standar audit intern dan sebagainya. Sistem pengendalian intern terdiri dari pedoman dan prosedur yang dimaksudkan untuk memberikan keyakinan memadai kepada manajemen bahwa lembaga pendidikan telah mencapai tujuannya. Sasaran yang dituju adalah mahasiswa, dengan manajemen akademik yang baik akan membuat setiap mahasiswa merasa puas dengan kepuasannya.

Lebih lanjut Nasution menegaskan bahwa manajemen akademik adalah suatu proses yang terdiri dari elemen-elemen yang harus dikelola untuk mencapai peningkatan kualitas yang berkelanjutan, yang merupakan kunci untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Ketika mahasiswa memilih untuk belajar di kampus, hal pertama yang mereka lihat adalah manajemen akademik institusi.²

Steers mengatakan manajemen yang baik dan efektif adalah kemampuan untuk mengatur dan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam suatu tugas untuk mencapai dan mempertahankan tingkat operasi yang efektif, karena pada akhirnya, kepemimpinan dan

² Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat, 2001, hlm. 30.

keberhasilan organisasi diukur dengan konsep efektivitas. Dampak dari pengelolaan sumber daya manusia yang baik adalah perusahaan akan memiliki kinerja yang baik, menjaga kualitas kehidupan kerja, dan memperhatikan semua aspek.³

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen akademik di lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, merupakan penentu keberhasilan penyedia layanan. Manajemen akademik dikatakan baik apabila sumber daya yang ada dapat diatur dan digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pengaruh Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil survei dan uji hipotesis menunjukkan bahwa sistem layanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berdasarkan hasil uji t parsial analisis regresi linier berganda. Hal ini menunjukkan hasil perhitungan t (thitung) adalah 2,121, dan t pada tabel adalah 1,97623 (thitung = 2,121 > ttabel = 1,97623), yang merupakan nilai signifikansi 0,036 < dari probabilitas 0,05 / 5%.

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan koefisien determinasi R² (R-kuadrat) = 0,924. Artinya sistem layanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 92,4%, sisanya sebesar 7,6% ditentukan oleh 175tatis lain. Arah pengaruh dapat ditentukan dari hasil analisis regresi linier sederhana. Hal ini menunjukkan persamaan regresi linier sederhana (koefisien B tidak terstandarisasi) = 4,334 + 0,973 X₂. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa dengan skor 5.307 untuk setiap 1 skor sistem layanan administrasi.

Temuan di atas didasarkan pada teori Davis & Donaldson bahwa teori stewardship didasarkan pada staf/karyawan administrasi yang mengambil tindakan yang dapat berbentuk mengajak mereka untuk selalu bekerja sama dalam suatu organisasi atau kelompok, yaitu untuk memperkuat. Perilaku yang lebih bermanfaat daripada individu dan selalu bersedia melayani. Teori kepengurusan mengandaikan hubungan yang sangat kuat antara keberhasilan universitas dan kepuasan mahasiswa.⁴ Menurut Gaspert dalam Ety Rochaety, menjaga kualitas pelayanan di lembaga pendidikan seperti, jika Anda

³Muhammad Djakfar, *Agama Etika dan Ekonomi; Wacana menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah*, Malang: UIN-Malang perss, 2007, hlm. 275.

⁴Lex Donaldson and James H. Davis, Stewardship Theory or Agency Theory : CEO Governance and Shareholder Returns, *Australian Journal of Management*, Vol. 16, 1991, hlm. 49-64.

melakukan beberapa hal di atas, para mahasiswa sebagai pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang ditawarkan.⁵

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi merupakan variabel penting dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Dengan memperbaiki sistem pelayanan administrasi karena sikap, kelengkapan, tanggung jawab dan ketepatan waktu pelayanan, mahasiswa sebagai pelanggan akan merasa puas.

G. Keterbatasan Penelitian

Peneliti berusaha menjaga kemurnian, keluasan dan kedalaman dalam melakukan penelitian ini, namun sebagai manusia biasa, mereka hanya belajar pada tahap awal penelitian:

1. Survei ini masih kecil dan cakupannya terbatas. Dengan kata lain, kesimpulan dari hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan, karena hanya dilakukan di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat.
2. Populasi dalam survei ini juga hanya mahasiswa STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat dengan sampel sebanyak 150 mahasiswa. Hal ini tentunya menjadi salah satu keterbatasan..
3. Metode penyebaran survey dalam rangka pendataan dilakukan dengan menggunakan metode online (Google Forms), sehingga sangat mungkin terjadi kesalahan input yang merupakan kelemahan dari survey ini.
4. Teknik analisis data dalam penelitian ini hanya menggunakan teknik analisis inferensi menggunakan software SPSS dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), jadi setidaknya 5% analisis sekurang-kurangnya tarafkegagalan. Tentu saja, ini adalah batas dari penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mungkin masih memiliki keterbatasan atau kelemahan dalam konsep dan teknologi pelaksanaan penelitian, oleh karena itu hasil penelitian ini perlu melanjutkan penelitian serupa terutama dalam hal kepuasan mahasiswa. Hubungan dengan variabel-variabel bebas lainnya.

⁵Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia, 2003, hlm. 25.

BAB V

P E N U T U P

Bagian terakhir dari tesis ini adalah Bab 5 (Kesimpulan), yang memuat tiga isi penting, yaitu kesimpulan hasil penelitian, pencerahan dan saran atau saran kepada berbagai pemangku kepentingan, dan memiliki hubungan langsung atau tidak langsung dengan pertanyaan yang diteliti.

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan pengolahan data, temuan, dan hasil pembahasan, penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil uji t parsial pada analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa manajemen akademik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hasil hitung (thitung) adalah 2,014, dan t tabel (ttabel) adalah 1,97623 ($t_{hitung} = 2,014 > t_{tabel} = 1,97623$) dan $0,046 < \text{nilai signifikansi}$, probabilitasnya 0,05/5%. Besar kecilnya dampak diwakili oleh koefisien determinasi R^2 (R-squared)=0,924 yang artinya pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 92,4%. Arah pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier sederhana yaitu persamaan regresi linier sederhana = $4,691 + 0,971 X_1$. Artinya setiap peningkatan skor manajemen akademik akan berdampak pada peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 5,662.

2. Dari hasil uji t parsial pada analisis regresi linier berganda, sistem pelayanan administrasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, ditunjukkan dengan nilai t hitung (thitung) sebesar 2,121, dan thitung (ttabel) pada tabel adalah 1,97623 ($t_{hitung} = 2,121 > t_{tabel} = 1,97623$) dan nilai probabilitas signifikansi $0,036 < 0,05/5\%$. Besarnya dampak diwakili oleh koefisien determinasi R^2 (R-square) = 0,924 yaitu pengaruh sistem pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 92,4%. Arah pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana yaitu persamaan regresi linier sederhana = $4,334 + 0,973 X_2$. Artinya setiap kali skor sistem pelayanan administrasi bertambah satu satuan maka skor kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,973. Dari sebagian besar mahasiswa cukup puas kepada sistem layanan administrasi di STAI Al-Hamidiyah walaupun sistemnya masih dalam proses peralihan offline ke online.
3. Hasil uji F (Uji F) secara simultan pada analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara bersamaan atau bersama-sama Nilai F hitung sebesar 926,585 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,04 ($F_{hitung} = 926,585 > F_{tabel} = 3,04$) dan nilai signifikansi (Sig) $0,000 < 0,05$. Besarnya dampak diwakili oleh koefisien determinasi R^2 (R-square) = 0,927 yang berarti bahwa sistem manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh sebesar 92,7% terhadap kepuasan mahasiswa. Arah pengaruh dapat dilihat dari hasil analisis regresi linier berganda, persamaan regresi = $4,596 + 0,769X_1 + 0,203X_2$. Artinya setiap peningkatan nilai manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi akan berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa mencapai 5,568.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Dengan mengacu pada hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, berikut ini disajikan beberapa implikasi hasil penelitian. Rumusan implikasi hasil penelitian menggarisbawahi upaya peningkatan kepuasan mahasiswa melalui peningkatan kualitas manajemen akademik dan sistem pelayanan manajemen. Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan peningkatan kualitas manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi secara individu atau bersamaan atau bersama-sama, kepuasan

mahasiswa dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, dampak peningkatan kepuasan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Manajemen Akademik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh manajemen akademik terhadap kepuasan siswa adalah 92,4%, yang berarti semakin baik manajemen akademik sekolah maka semakin tinggi kepuasan siswa. Oleh karena itu, hasil penelitian ini berarti:

- a. Perguruan tinggi harus lebih memperhatikan unsur-unsur manajemen itu sendiri yaitu orang, bahan, mesin, metode, uang dan perannya.
- b. Sebagai institusi pendidikan harus mampu merencanakan kegiatan secara matang sebelum tahap implementasi.
- c. Perguruan tinggi harus mampu mengevaluasi setiap kegiatan yang telah dilakukan dan selanjutnya melakukan perbaikan untuk kegiatan selanjutnya.

2. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Peningkatan Sistem Layanan Administrasi.

Hasilnya, ditemukan bahwa sistem pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 92,4%. Artinya jika perguruan tinggi memperbaiki sistem pelayanan administrasinya, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Ini berarti bahwa:

- a. Perguruan tinggi harus mampu menyediakan talenta yang berkualitas, terutama dalam sistem pelayanan manajemen. Harus cepat, tepat, jujur, disiplin, jujur, inovatif dan rajin.
- b. Perguruan tinggi setidaknya harus menyediakan sarana dan prasarana unggulan yang dapat secara cepat dan tepat mendukung kelancaran produknya.
- c. Perguruan tinggi, dalam hal ini pimpinan, perlu bertindak tegas terhadap staf, pengajar, atau pegawai lembaga yang berpotensi inkonsisten.

Dari hasil penelitian penulis, variabel administrasi akademik dan sistem pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Karena dengan perbaikan administrasi akademik dan sistem pelayanan administrasi di universitas maka kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat.

3. Implikasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Peningkatan Manajemen Akademik Dan Sistem Layanan Administrasi.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa manajemen akademik dan sistem layanan administrasi secara gabungan atau simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 92,7%

yang artinya semakin baik sistem administrasi akademik dan pelayanan administrasi maka kepuasan mahasiswa semakin baik.

Hasil penelitian ini menyiratkan bahwa semua orang yang bekerja di universitas perlu memiliki rasa membantu dalam memperkuat dan meningkatkan manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi institusi. Seluruh staf/pendidik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan siswa karena merekalah yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dalam rangka meningkatkan keterampilan, kemampuan, pengetahuan, teknik dan keahlian, akan lebih baik jika lembaga memberikan pelatihan tentang strategi peningkatan manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi.

Jika sebuah kampus memiliki staf/dosen yang memiliki kemampuan manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi yang baik, maka mahasiswa akan puas. Selain itu, mereka memiliki alumni yang memenuhi syarat untuk direkomendasikan kepada teman atau keluarga mereka untuk belajar di kampus.

C. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pencerahan dari hasil penelitian di atas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan Yayasan Al-Hamidiyah atau pihak eksternal lainnya harus terus mengevaluasi dosen/pendidik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa
2. Ketua STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat harus mampu meningkatkan manajemen akademik dan sistem pelayanan administrasi melalui seminar/pelatihan.
3. Ketua Program Studi harus terus memonitoring setiap program studinya yang berkenaan dengan perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi pendidik. Dan menampung keluhan-keluhan mahasiswa atas kekurangan atau ketidakpuasan mahasiswa terhadap sistem layanan kampus.
4. Dosen harus terus memperbaharui diri dan meningkatkan kemampuan dalam merencanakan, melaksanakan pembelajaran dengan inovatif agar mahasiswa merasa puas atas pelaksanaan pembelajaran.
5. Mahasiswa harus dapat mengamati kampus secara objektif, agar dapat mengetahui bagaimana manajemen akademik dan sistem layanan yang baik.
6. Perguruan tinggi harus senantiasa memperbaharui tempat kerja untuk mendukung pelaksanaan tugas setiap pegawai/pendidik.

7. Perguruan tinggi harus dapat terus mengembangkan fasilitas umum seperti ruang tunggu, tempat ibadah dan tempat parkir.
8. Kajian ini masih sangat terbatas baik secara garis lintang maupun kedalamannya, sehingga peneliti selanjutnya terdorong untuk mendalaminya lebih jauh, antara lain pertanyaan-pertanyaan berikut:
 - a. Dapatkah infrastruktur mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
 - b. Apakah kualifikasi instruktur mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
 - c. Apakah kualitas alumni dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa?
 - d. Apakah kemampuan sosial seorang guru mempengaruhi kepuasan siswa? Apakah Pengambilalihan Alumni Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa?
 - e. Apakah proses pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan siswa?

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Usman. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006.

Al Maraghi, Ahmad Mustofa. *Tafsir Al maraghi*, Juz 13, Beirut: Dar al Fikr, t.th.,.

Angipora, Marius P. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, ed. I, cet. I. 1999.

Arikunto, Suharsimi. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

-----, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Asmawi, Rosul. *Strategi Meningkatkan Lulusan Bermutu di Perguruan Tinggi*, Vol. 09 No. 2 Tahun 2005.

Asroi, *Statistik Untuk Penelitian*, Depok: Al Hamidiyah, 2018.

- Azis, Abdul. *Manajemen Investasi Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Bahia, Kamilia & Jacques Nantel. *A Reliable and Valid Measurement Scale for the Perceived Service Quality of Banks*, London: International Journal of Bank Marketing, 2000.
- Batinggi, Achmad & Badu Ahmad. *Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen*, Tangerang : Universitas Terbuka, 2014.
- Bukhari, M. Dkk. *Azas-Azas Manajemen*, Yogyakarta: Aditya Media, 2005.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010.
- , Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2008.
- Cravens. *Pendidikan Analisis Kualitas Pendidikan*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2003.
- Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 4 Edition, London: Sage, 2014.
- , *Research Design. Qualitative and Quantitative Approach*, London: Sage Publication, 1996.
- Cutlip, Scott, Center Allen H. & Broom Glen, *Effective Public Relations*, Ed. 9. Jakarta : Kencana, 2009.
- Daryanto, M. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- , & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava media, 2014.
- Diana, Ilfi Nur. *Hadis-Hadis Ekonomi*, Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Edwin Setyo, Purnomo. *Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Best Autowork)*, Fakultas Manajemen Bisnis, Universitas Ciputra, Surabaya, Volume 1, Nomor 6, Februari 2017.

- Effendy, Muhadjir. *Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi Pengalaman Universitas Muhammadiyah Malang*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang, 2007.
- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Gaspers, Vincent. *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- George Jr, C.S. *The History of Management Thought, ed. 2nd*, English: Upper Saddle River: NJ. Prentice Hall, 1972.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern Edisi 4.*, Yogyakarta: Liberty, 1983.
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar Jilid I-VI*, Singapura : Pustaka Nasional PTE LTD, 2007.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 1995.
- Harbani, Pasolong. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Harsanto, Radno. *Pengelolaan Kelas yang Dinamis*, Yogyakarta: Kanisius, 2007.
- Hartono, Bambang. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Haryono, Budi. *How to Manage Costumer Voice*, Edisi. I, Yogyakarta: CV Andi, 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Husein, Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

- Ilmiyah, Nur Fadilatul. *Implementasi Konsep Critical Path Method (CPM) dalam Kehidupan Sehari-Hari Sebagai Solusi Efisiensi Waktu: Telaah Surat Al-Insyirah Ayat 7 dan Hadits Nabi*, Vol.3, No.1, September 2019, Kediri: Program Studi Tadris Matematika, IAIN Kediri, 2020.
- Indrajit, Eko. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*, Jakarta : PT. Alex Media Komputindo, 2004.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, 2005.
- Kementerian Pendidikan & Kebudayaan Republik Indonesia, *Otonomi & Tata Kelola Perguruan Tinggi*, t.tp., t.p..
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, t.tp., t.p., 2003.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* Ninth Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997.
- Kristanto, Andri. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2007.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Lestari, Ami dkk. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode Importance Performance Analisis (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)*, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Mahagandi, Vici Okta. *Konsep Dasar, Fungsi & Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan*, Padang : Universitas Negeri Padang, 2020.

- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta : Raja Graffindo Persada, 2012.
- , *Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis Nilai-Nilai Spiritualitas*, Bandung : Remaja Rosda Karya, 2019.
- Marno & Trio Supriyanto. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*, Bandung: P.T Refika Aditama, 2008.
- Martin, John D. Dkk. *Dasar-dasar manajemen keuangan*, Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada, 1995.
- Masyhuri & Zainuddin, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Mc. Leod, Jr. Raymond. *Sistem Informasi Manajemen Jilid 1. Edisi Ketujuh*. Jakarta : PT. Prenhallindo, 2001.
- Mesiono. *Manajemen Organisasi*, Bandung: Cita Pustaka, 2012.
- Mey Artha, Putu Hella. Tesis berjudul *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Karyawan PT PLN Persero Distribusi Bali*, Bali: Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Udayana, 2011.
- Mills, Geoffrey. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Binapura Aksara, 1991.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004.
- Mona, G. Dkk. *Penggunaan Regresi Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa (Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo, Kabupaten Talaud)*, Jurnal FMIPA UNSRAT Manado, Jdc. Vol. 4 No. 2, 2015.
- Mullins, Laurie. J. *Management and Organisational Behaviour*, New York: Prentice Hall, 2005.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Cetakan. I, Bandung: PT. Remaja Rasindo, 2002.

- Mulyono, *Tantangan Global & Upaya Menuju Manajemen Perguruan Tinggi Yang Efisien*, Vol 1, Malang : UIN Maulana Malik Ibrahim, 2016.
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*, Cetakan. V, Jakarta: Jaha Masagung, 1993.
- Nisfiannoor, Mohammad. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba, 2009.
- Nurhalizah, Adek Siti. Tesis yang berjudul *Administrasi Tata Usaha*, Padang : Universitas Negeri Padang, 2019.
- Permana, Budi. *Sistem Manajemen Akademik Perguruan Tinggi (Studi Tentang Struktur, Pelaksanaan, Perangkat, Pengendalian, dan Strategi Sistem Manajemen Akademik di Tiga Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Barat)*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2013.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT.Balai Pustaka, 1995.
- Priyono. *Pengantar Manajemen*, Surabaya : Zifatama Publisher, 2007.
- Rinala, I Nyoman dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, Program Studi Administrasi Pendidikan, Volume 4 Tahun 2013.
- Rodin, Dede. *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: CV.Karya Abadi Jaya, 2015.
- Robbin S.P. *Perilaku Organisasi, Jilid I Terj. Tim Indek*, Jakarta: PT Indek Gramedia, 2003.
- Sadat, M. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia*, Jakarta: Pascasarjana Universitas Indonesia, 2000.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Irchisod, 2012.

- Setiawati, Linda. *Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi*, Universitas Pendidikan Indonesia, Vol. 13 No. 2 Oktober 2012.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- . *Wawasan Al-Quran*, Bandung : Penerbit Mizan, 1999.
- . *Tafsir Al-Misbah*, Bandung: Mizan, 1996.
- Silalahi, Ulbert. *Studi tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*, Bandung: Sinar Baru, 2002.
- Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Rosdakarya, 2000.
- Solihin, Ismail. *Pengantar Manajemen*, Jakarta : Erlangga, 2012.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sudjana, D. *Manajemen Program Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung: Falah Production, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016.
- Suhar, Janti. *Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*, Jurnal Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST), Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta, November, 2014.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Sukmadinata, Nana. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Sumarni, Yenti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik & Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*, FEBI IAIN Bengkulu, Baabu Al-Ilmi Vol.3 No.1 April 2018.

- Sunu, Pramudya. *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1999.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riser Pemasatran Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Caps, 2012.
- Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan*, Depok : Rajawali Pers, 2017.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Suryana, Edeng. *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta : Kencana, 2015.
- Susanto, Hery. *Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*, Universitas Terbuka Unit Program Belajar Jarak Jauh Mataram, 2011..
- Suswardji, Edi & Ratnasari. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa Berbasis Kemampuan & Motivasi Kerja Pegawai di Universitas Singaperbangsa Karawang*, Volume 11 Nomor 25, Karawang: Universitas Singaperbangsa, 2012.
- Sutabri, Tata. *Analisis Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999.
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005.
- Syafi'i, Asrof. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: Elkaf, 2005.
- Syahwal, T. Dkk. *Implementasi Manajemen Akademik Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan Universitas Jabal Ghafur Sigli*, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 5, No. 1 Februari 2017.

- Tampubolon, Daulat P. *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Tanenbaum, Andrew S. *Modern Operating System*, New York: Prentice Hall, 2011.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras, 2009.
- Taufiq, Rohmat. *Sistem Informasi Manajemen (Konsep Dasar, Analisis, dan Metode Pengembangan)*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Thoah, Chabib. *Kapita Selekta Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1996.
- Thoah, Miftah. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Cetakan. II, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.
- Tilaar. *Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, Jakarta: Indonesiatara, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Jogjakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Umar. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Cet. I, Jogjakarta: Amara Books, 2003.
- Vardiansyah, Dani. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Cet. II, Jakarta: PT Indeks, 2008.
- Widodo, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009.
- Yacoeb, M. *Konsep Manajemen Dalam Perspektif Al-Qur`an*, Jurnal Ilmiah Didaktika, Volume 14 Nomor 1, Edisi Agustus 2013.

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Cetakan. I, Yogyakarta: Ekonisia, 2001.

Yaniasti, Ni Luh. *Strategi Pengelolaan Perguruan Tinggi Swasta (Suatu Solusi Melalui Paradigma Manajemen Kualitas)*, Singaraja : Universitas Panji Sakti, 2017.

Yuliawan, Rahmat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Universitas Airlangga EKSIS, Volume 12, No 2 Oktober 2017.

Zeithaml, Valarie A. & Bitner. *Service Marketing Edition 1*, New York : McGraw, 2000.

LAMPIRAN A

ANGKET (QUESTIONER) VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA

Petunjuk Pengisian:

Siswa dimohon dapat memberikan tanda cheklis (√) sesuai kenyataan yang anda rasakan atau yang terjadi pada diri anda, pada salah satu kolom di bawah ini, yaitu:

- SS : Jika Sangat Setuju
S : Jika Setuju
KS : Jika Kurang Setuju
TS : Jika Tidak Setuju
STS : Jika Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	A. Terpenuhinya harapan mahasiswa: • Layanan Dosen Saya puas dengan layanan dosen dalam proses pembelajaran.					
2	Saya bangga dengan sikap dosen yang mengayomi mahasiswa.					
3	Saya paham dengan metode yang digunakan dosen pada saat mengajar.					
4	• Kualitas pembelajaran Saya puas dengan kualitas pembelajaran yang disampaikan dosen					
5	Saya merasa bertambah ilmu dengan materi pembelajaran yang disampaikan oleh dosen					
6	<i>Menurut saya, materi pembelajaran yang disampaikan dosen tidak ada hubungannya dengan disiplin ilmu yang saya tekuni</i>					
7	Menurut saya, Materi pembelajaran yang disampaikan dosen sangat relevan dengan bidang pekerjaan yang saya tekuni.					
8	Menurut saya, dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar					
9	• Kecukupan fasilitas Menurut saya, ruang kelas tempat belajar cukup nyaman					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
10	Menurut saya, toilet tempat belajar cukup nyaman					
11	Menurut saya, perpustakaan tempat belajar cukup nyaman					
12	Menurut saya, tempat ibadah tempat belajar cukup nyaman					
13	Menurut saya, Fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai jurusan					
14	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem komunikasi Menurut saya, hubungan antara dosen dan mahasiswa cukup akrab					
15	Menurut saya komunikasi antara dosen dengan semua mahasiswa cukup santun					
16	<i>Menurut saya komunikasi dosen dalam pembelajaran belum sesuai harapan</i>					
17	B. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena kualitasnya bagus					
18	<ul style="list-style-type: none"> • Harga Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena harganya terjangkau					
19	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena rumah saya dekat					
20	<ul style="list-style-type: none"> • Dosen Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena dosennya akrab					
21	Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena dosennya kompeten					
22	<ul style="list-style-type: none"> • Program studi <i>Menurut saya, program studinya kurang relevan dengan kebutuhan kerja masa depan</i>					
23	<ul style="list-style-type: none"> • Lulusan Saya berminat kuliah di STAI Al Hamidiyah karena kualitas lulusannya dibutuhkan dilapangan kerja					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
24	C. Merekomendasikan kepada pihak lain: <ul style="list-style-type: none"> Kualitas Karena saya puas dengan kualitas STAI Al Hamidiyah, saya memberitahukan kepada keluarga saya					
25	Karena saya puas dengan kualitas STAI Al Hamidiyah, saya memberitahukan kepada teman saya					
26	D. Loyal Saya hanya memilih STAI Al Hamidiyah untuk kuliah					
27	Saya menaruh perhatian besar terhadap STAI dalam meningkatkan kompetensi diri					
28	Saya menggantungkan diri terhadap STAI untuk nasib masa depan saya					
29	E. Reputasi yang baik Saya mengikuti lomba-lomba dan berhasil menjadi juara					
30	Saya menjadi penceramah di masjid-masjid					
31	Menurut saya, lulusan dari perguruan tinggi STAI cepat bekerja					
32	Menurut saya, STAI sudah cukup dikenal dimasyarakat					
33	Menurut saya, STAI lebih baik dari pada perguruan tinggi lain					
34	F. Lokasi Saya memilih STAI Al Hamidiyah memiliki lokasi yang strategis					
35	Saya memilih STAI Al Hamidiyah memiliki sarana parkir luas dan memadai					
36	Saya memilih lokasi kampus yang bisa dijangkau dengan kendaraan umum.					
37	G. Kualitas layanan Menurut saya, tugas tata usaha melayani mahasiswa dengan baik					
38	Menurut saya, petugas tata usaha kurang <i>respect</i> ketika meminta surat keterangan					
39	Menurut saya, petugas perpustakaan					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	menangani dengan ramah					
40	Menurut saya, petugas perpustakaan menangani dengan Cepat					

LAMPIRAN B

ANGKET (QUESTIONER) VARIABEL MANAJEMEN AKADEMIK

Petunjuk Pengisian:

Siswa dimohon dapat memberikan tanda cheklis (√) sesuai kenyataan yang anda rasakan atau yang terjadi pada diri anda, pada salah satu kolom di bawah ini, yaitu:

- SS : Jika Sangat Setuju
S : Jika Setuju
KS : Jika Kurang Setuju
TS : Jika Tidak Setuju
STS : Jika Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	A. Planning (perencanaan) Menurut saya perkuliahan perdana diberitahukan jauh sebelumnya					
2.	Menurut saya, jadwal yang disusun perguruan tinggi cukup bagus					
3.	Menurut saya, perencanaan bobot SKS pada setiap mata kuliah sudah sesuai					
4.	Menurut saya, perencanaan ruangan kuliah sudah tertata dengan baik					
5.	Menurut saya, penempatan dosen dalam mata kuliah sudah sesuai					
6.	Menurut saya, penentuan besarnya uang kuliah sangat tidak memberatkan					
7.	Menurut saya, perencanaan kegiatan PPL telah terjadwal dengan baik					
8.	Menurut saya, perencanaan jadwal ujian sudah diinformasikan jauh sebelum kuliah dimulai					
9.	Menurut saya, perencanaan libur semester telah diinformasikan					
10.	Menurut saya, perencanaan penggunaan fasilitas wifi					
11.	Menurut saya, perencanaan fasilitas buku dipergustakaan					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	B. Organizing (pengaturan)					
12.	Menurut saya, pengaturan jadwal mengajar dosen sesuai dengan beban SKS					
13.	Menurut saya, pengaturan daya tampung siswa perkelas sesuai standart					
14.	Menurut saya, pengaturan fasilitas penunjang pembelajaran di STAI Al Hamidiyah sudah memadai					
15.	Menurut saya, pengaturan jadwal ujian telah diberitahukan jauh sebelum waktunya					
16.	Menurut saya, pengaturan pembayaran kuliah telah sesuai dengan fasilitas yang ada					
17.	Menurut saya, pengaturan pembayaran kuliah telah sesuai dengan sistem pembelajaran yang ada					
18.	Menurut saya, pengaturan beban studi mahasiswa sesuai standart					
19.	Menurut saya, pengaturan pengumuman nilai mahasiswa diberitahukan tepat waktu					
20.	Menurut saya, pengaturan sistem kehadiran dosen dilakukan dengan baik					
21.	Menurut saya, pengaturan sistem kehadiran mahasiswa dilakukan dengan transparan					
	C. Actuating					
22.	Menurut saya, pelaksanaan perkuliahan telah sesuai ketentuan minimal 12 pertemuan					
23.	Menurut saya, pelaksanaan perkuliahan telah sesuai dengan kondisi (menggunakan daring)					
24.	Menurut saya, pelaksanaan beban perkuliahan disesuaikan dengan era pandemic					
25.	Menurut saya, pelaksanaan pemberian tugas kepada mahasiswa sudah proporsional					
26.	Menurut saya, pelaksanaan waktu jumlah angka kredit (2x50 menit)					
27.	Menurut saya, pelaksanaan waktu pelaksanaan ujian sesuai dengan jumlah sks					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
28.	Menurut saya, pelaksanaan jumlah soal pada saat ujian sesuai dengan beban sks					
29.	Menurut saya, pelaksanaan sistem pembelajaran ditunjang dengan fasilitas yang memadai					
30.	D. Controlling Menurut saya, pengendalian sistem evaluasi yang dilakukan memudahkan mahasiswa					
31.	Menurut saya, pengendalian sistem ujian perkuliahan dilaksanakan dengan objektif					
32.	Saya diberikan kesempatan untuk menilai cara dosen mengajar					
33.	Saya diberi kesempatan untuk mengoreksi soal yang kurang relevan					
34.	Saya diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan atas hasil ujian yang diberikan					
35.	Menurut saya, pemberitahuan kartu hasil ujian diberikan tepat waktu					

LAMPIRAN C

ANGKET (QUESTIONER) VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL WALI KELAS

Petunjuk Pengisian:

Siswa dimohon dapat memberikan tanda cheklis (√) sesuai kenyataan yang anda rasakan atau yang terjadi pada diri anda, pada salah satu kolom di bawah ini, yaitu:

- SS : Jika Sangat Setuju
S : Jika Setuju
KS : Jika Kurang Setuju
TS : Jika Tidak Setuju
STS : Jika Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	A. Reliability (kepercayaan atau kehandalan) Menurut saya, penyampaian pengumuman mahasiswa baru sudah tepat					
2.	Menurut saya, pengumuman hasil seleksi masuk perguruan tinggi sudah sesuai					
3.	Menurut saya pertugas tata usaha melayani permintaan pengisian KRS mahasiswa dengan ramah					
4.	Menurut saya, Kartu Hasil Studi diberikan tepat waktu					
5.	Menurut saya, surat keterangan diberikan dengan cepat					
6.	Menurut saya, ketidakhadiran dosen di kampus diberitahukan sebelum kuliah dimulai					
7.	Menurut saya, tingkat kesalahan dalam penulisan nama mahasiswa sedikit					
8.	Menurut saya, tingkat kesalahan tagihan SPP sedikit					
9.	B. Responsiveness (daya tanggap) Ketika saya mengeluh tentang kehadiran dosen, tata usaha dengan cepat memberikan					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	penjelasan					
10.	Ketika saya mengeluh tentang tagihan SPP, tata usaha dengan sigap memberikan rincian pembayaran					
11.	Ketika saya mengeluh tentang nilai mahasiswa, tata usaha langsung memberikan rekapan nilai					
12.	Ketika saya meminta surat keterangan penelitian, tata usaha dengan cepat memberikannya					
13.	Ketika saya meminta tentang surat keterangan mahasiswa aktif, tata usaha dengan segera mengurusnya					
14.	C. Assurance (keyakinan) Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki jaminan kualitas dosen yang kompeten					
15.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas sarana yang memadai					
16.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas akademik yang baik					
17.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas pembelajaran yang sesuai standar					
18.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas kualitas hubungan sosial yang baik					
19.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin keselamatan dikampus					
20.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas lulusannya bisa langsung bekerja					
21.	Menurut saya, STAI Al Hamidiyah memiliki kualitas dalam menjamin kesehatan mahasiswa (memiliki dokter/UKS)					
22.	D. Emphaty (perhatian) Menurut saya, pegawai tata usaha					

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	memberikan perhatian atas tugas yang belum diselesaikan					
23.	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap penggunaan fasilitas yang rusak					
24.	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa					
25.	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi mahasiswa					
26.	Menurut saya, pegawai tata usaha memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa					
27.	<i>E. Tangibles (bukti langsung)</i> Menurut saya, penampilan petugas tata usaha rapih					
28.	Menurut saya, ruang belajar nyaman					
29.	Menurut saya, gedung tertata dengan indah					
30.	Menurut saya, ruang tata usahanya memadai					
31.	Menurut saya, perpustakaan nya memenuhi syarat					
32.	Menurut saya, toilet bersih					
33.	Menurut saya, ruang parkir mencukupi					
34.	Menurut saya, tempat ibadah nyaman					
35.	<i>Menurut saya, pegawai tata usaha tidak ramah</i>					

LAMPIRAN D

LEMBAR WAWANCARA & OBSERVASI

Manajemen Akademik

1. Bagaimana manajemen akademik yang diterapkan di STAI Al Hamidiyah ?
2. Bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi manajemen akademik di STAI Al Hamidiyah? (mulai dari mahasiswa, kurikulum, sarana prasarana, personalia dan keuangan)
3. Bagaimana upaya yang dilakukan STAI Al Hamidiyah dalam menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas?
4. Bagaimana penataan sistem pendidikan tinggi di STAI Al Hamidiyah?
5. Bagaimana model-model yang dikembangkan STAI Al Hamidiyah untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa ?
6. Bagaimana penataan struktur organisasi di STAI Al Hamidiyah ?
7. Bagaimana pengembangan program akademik di STAI Al Hamidiyah? (jumlah mahasiswa)

Sistem Layanan Administrasi

1. Bagaimana sistem layanan administrasi yang dilakukan di STAI Al Hamidiyah?
2. Apakah sistem layanan administrasi di STAI Al Hamidiyah sudah tidak manual dan beralih semua sistem ke online ?
3. Apa sistem layanan administrasi seperti registrasi, Mengisi KRS, melihat transkrip nilai, ujian dan pembayaran dapat diakses dimana pun? Apa dibutuhkan waktu yang lama/cepat? Jika lama, kira-kita apa faktor penghambatnya?
4. Bagaimana prosedur sistem layanan administrasi seperti registrasi, Mengisi KRS, melihat transkrip nilai, ujian dan pembayaran secara online ini?
5. Apakah ada kelemahan dari sistem yang sekarang?
6. Berapa lama waktu yang diperlukan sistem dalam proses input dan output ? Jika lama, mengapa hal itu dapat terjadi ?
7. Dalam penyajian informasi yang dihasilkan apa informasi tersebut relevan ?
8. Bagaimana dengan biaya yang dikeluarkan lembaga untuk perencanaan, pengadaan, pemeliharaan sistem administrasi ini dibandingkan dengan manual ?

9. Apakah ada perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan & pertumbuhan dengan adanya sistem administrasi ini?

Respon den	Nomor item																																JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
140	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	143
141	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	146
142	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	136
143	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	3	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	104	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	117
145	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5	3	5	3	3	1	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	116	
146	3	5	5	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	3	4	2	101	
147	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	109	
148	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	4	2	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	106	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	117	
150	5	4	2	5	5	1	2	1	5	2	2	2	2	3	4	5	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	100		
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	117	
152	5	4	2	5	5	1	2	1	5	2	2	2	2	3	4	5	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3	4	4	100		

Respon den	Nomor item																																	JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
140	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	151
141	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	151
142	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	2	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
143	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	120
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
145	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5	2	4	5	3	3	1	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	118	
146	3	5	5	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	1	5	3	5	4	3	4	4	3	4	108	
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	1	4	1	4	3	4	3	4	111
148	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	113	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	122	
150	5	4	2	5	1	2	1	1	5	2	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	1	4	4	3	4	4	107	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	122	
152	5	4	2	5	1	2	1	1	5	2	2	2	2	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	1	4	4	3	4	4	107	

Respo nden	Nomor item																																	JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
70	3	4	4	2	4	4	1	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	116
71	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	3	5	122
72	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	5	3	118	
73	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	106	
74	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	1	5	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	5	3	3	104	
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	120	
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	117	
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	117	
78	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	110		
79	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	154	
80	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	146	
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	147	
82	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
83	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	115	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	118
85	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5	4	5	4	3	3	1	4	5	3	3	4	3	4	4	4	118	
86	3	5	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	4	3	4	4	4	107	
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	2	4	3	4	3	4	114	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	4	111	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	122	
90	5	4	2	5	2	1	2	2	2	5	2	2	3	2	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	4	3	4	105	
91	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	111	
92	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	1	4	100	
93	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	5	134	
94	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	135	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	5	5	1	4	4	4	5	5	150	
96	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	146	
97	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	125	
98	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	155		
99	4	4	4	3	2	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	126	
100	3	4	4	2	4	4	1	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	116	
101	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	3	5	122
102	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	5	3	118	
103	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	106	
104	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	1	5	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	5	3	3	104		

Respo nden	Nomor item																																	JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	120	
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	117	
107	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	117		
108	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	110	
109	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	154	
110	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	146	
111	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	147	
112	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
113	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	115	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	118	
115	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5	4	5	4	3	3	1	4	5	3	3	4	3	4	4	4	118	
116	3	5	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	4	3	4	4	4	107	
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	2	4	3	4	3	4	114	
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	4	111
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	122	
120	5	4	2	5	2	1	2	2	2	5	2	2	3	2	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	4	3	4	105
121	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	111	
122	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	1	4	100		
123	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	2	5	4	5	5	3	4	4	5	134	
124	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	135	
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	5	5	1	4	4	4	5	5	150	
126	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	146	
127	4	4	3	4	1	4	1	1	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	125	
128	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	155
129	4	4	4	3	2	4	2	4	1	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	126	
130	3	4	4	2	4	4	1	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	116	
131	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	3	5	122
132	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	5	3	118	
133	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	106	
134	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4	1	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	5	3	3	104
135	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	120	
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	117	
137	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	117	
138	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	5	110		
139	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	154

Respon den	Nomor item																																	JML	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
140	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	146	
141	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	147	
142	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	149	
143	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	115
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	118
145	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	5	4	5	4	3	3	1	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	118
146	3	5	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	1	5	3	3	4	3	4	4	4	107	
147	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	2	4	3	4	3	4	114	
148	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	1	2	4	3	4	3	4	111	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	122	
150	5	4	2	5	2	1	2	2	2	5	2	2	3	2	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	4	3	4	105	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	122	
152	5	4	2	5	2	1	2	2	2	5	2	2	3	2	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	4	3	4	105	



YAYASAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN
INSTITUT PTIQ JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Lebak Bulus Raya No. 2 Cilandak, Lebak Bulus, Jakarta Selatan 12440
Telp. 021-75916961 Ext.102 Fax. 021-75916961, www.pascasarjana-ptiq.ac.id, email: pascaptiq@gmail.com
Bank Syariah Mandiri : Rek. 7013903144, BNI : Rek. 000173.779.78, NPWP : 01.399.090.8.016.000

Nomor : PTIQ/019/PPs/C.1.3/II/2021
Lamp. :-
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada
Yth. Ketua STAI Al Hamidiyah Jakarta
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta memberikan rekomendasi kepada Mahasiswa/Mahasiswi di bawah ini:

N a m a : Siti 'Aisyatunnadiya
N I M : 192520124
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melakukan perolehan dan pengumpulan data/informasi dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul: "Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administratif Perguruan Tinggi Islam terhadap Kepuasan Mahasiswa STAI Al Hamidiyah Jakarta".

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu dapat membantu penelitian mahasiswa kami demi terlaksananya maksud tersebut di atas.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 04 Februari 2021

Direktur Program Pascasarjana
Institut PTIQ Jakarta

Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si.
NIDN. 2127035801





**YAYASAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN
INSTITUT PTIQ JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Lebak Bulus Raya No. 2 Cilandak, Lebak Bulus, Jakarta Selatan 12440
Telp. 021-7690901, 75916961 Ext.104 Fax. 021-75904826, www.ptiq.ac.id, email: pascasarjana@ptiq.ac.id
Bank Syariah Mandiri : Rek. 7013903144, BNI : Rek. 000173.779.78, NPWP : 01.399.090.8.016.000

KARTU KONTROL BIMBINGAN TESIS/DISERTASI

Nama : Siti Aisyatunnadiya
 NIM : 192520124
 Prodi/Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam / Pendidikan Tinggi
 Judul Tesis/Disertasi : Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa
 Tempat Penelitian : STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat

Konsultasi Yang ke-	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	Minggu 21/3/2021	Bimbingan Bab I & II	
2	Maret 21	" Bab II	
3	April 21	" Bab 1 - 3 UMLK	
4	April 21	Uji Prags 1	
5	Sabtu, 15/5	Angket / Instrumen Pen	
6	Mei 21	Bab 3 Perbaikan	
7	Mei 21	Bab 4	
8	Juni 21	Bab 5 + Abstrak	
9	Juli 2	Acc uji regres 2	
10	Des 21	Acc ujian sedang (Pengesa	
11.		han tesis	

Jakarta, 25 Desember 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. EE. Junaedi Sastradiharja, M.Pd Khasnah Syaidah

Mengetahui,
Ketua Program Studi



YAYASAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN INSTITUT PTIQ JAKARTA PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Lebak Bulus Raya No. 2 Cilandak, Lebak Bulus, Jakarta Selatan 12440
Telp. 021-7690901, 75916961 Ext.104 Fax. 021-75904826, www.ptiq.ac.id, email: pascasarjana@ptiq.ac.id
Bank Syariah Mandiri : Rek. 7013903144, BNI : Rek. 000173.779.78, NPWP : 01.399.090.8.016.000

KARTU TAHAPAN PENELITIAN TESIS/DISERTASI

Nama : Siti Aisyatunnadiya
 NIM : 20210192520124
 Prodi/Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam / pendidikan Tinggi
 Judul Tesis/Disertasi : Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat
 Tempat Penelitian : STAI Al-Hamidiyah Depok Jawa Barat

No	Hari/Tanggal	Tahapan Penelitian	Paraf Penanggungjawab
1.	Januari 21	Konsultasi judul kepada dosen.	
2.	Januari 21	Ujian komprehensif	
3.	Januari 21	Konsultasi judul kepada Kaprodi	
4.	Februari 21	Pembuatan proposal	
5.	Februari 21	Pengesahan proposal untuk seminar proposal oleh Kaprodi	
6.	Februari 21	Ujian proposal	
7.	Maret 21	Pengesahan revisi proposal oleh Kaprodi	
8.	Maret 21	Penentuan pembimbing oleh Kaprodi	
9.	Maret 21	Penyerahan surat tugas pembimbingan kepada pembimbing dan dilanjutkan dengan proses pembimbingan	
10.	April 21	Ujian progress Report I (ujian Bab I sampai Bab III)	
11.	Juni 21	Ujian progress Report II (ujian Bab IV sampai Bab terakhir)	
12.	09 Des 21	Pengesahan tesis/disertasi oleh pembimbing	
13.		Pengesahan tesis/disertasi oleh Kaprodi	
14.		Ujian tesis atau ujian disertasi tertutup	
15.		Perbaikan tesis/disertasi	
16.		Pengesahan tesis/disertasi oleh tim penguji	
17.		Ujian terbuka disertasi (khusus S3)	
18.		Pengesahan disertasi oleh tim penguji (khusus S3)	

No	Hari/Tanggal	Uraian	Paraf
1.		Penyerahan Hardcover Tesis/Disertasi	
2.		Penyerahan Softcopy Tesis/Disertasi	
3.		Penyerahan Hardcopy Makalah	
4.		Penyerahan Softcopy Makalah	

Jakarta, 25 Desember 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Akhmad Shunhaji, M. Pd.



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) AL-HAMIDIYAH JAKARTA

PROGRAM STUDI

1. S.1, PAI (Terakreditasi) 2. S.1, PIAUD (Terakreditasi)

Alamat Kampus : Jalan. Raya Depok - Sawangan Km. 2 No. 12 Kota Depok, 16435. Telp./Fax. (021) 77881434
Email : stai.alhamidiyah91@gmail.com Website : www.stai.alhamidiyahjkt.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 312/AK/STAI/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah menerangkan bahwa:

Nama : Siti 'Aisyatunnadiya, S.Pd.I
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta, 21 April 1998
NIM : 192520124
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Pendidikan Tinggi Islam

telah melaksanakan penelitian di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Hamidiyah Jakarta dalam rangka penyelesaian Tesis dengan judul **"Pengaruh manajemen akademik Dan sistem layanan admnistrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STAI AL Hamidiyah Depok Jawa Barat"** yang dilaksanakan sejak Maret sampai dengan Mei 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 28 Desember 2021
Ketua
STAI
JAKARTA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AL-HAMIDIYAH
Dr. H. Abdul Rahman Shaleh, M.Si

LAMPIRAN K

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Siti 'Aisyatunnadiya
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 21 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Saleh Parung bingung rt 03/10 No 10
Rangkapan jaya baru, Pancoran Mas Depok
Email : siti.aisyatunnadiya98@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Islam Nur'aini (2002-2003)
2. Madrasah Ibtidaiyah Hidayatul Athfal (2003-2009)
3. Pondok Pesantren Al Kholidin (2009-2012)
4. MAN 11 Jakarta (2012-2015)
5. STAI Al Hamidiyah Depok (2015-2019)
6. Institut PTIQ Jakarta (2019-2021)

Riwayat Pekerjaan :

1. Guru TK Wisanggeni Depok
2. Guru RA Al Amin Depok
3. Guru TK Al Hamidiyah Depok
4. Guru TPQ Al Hamidiyah Depok
5. Guru dan Owner Bimbingan Belajar Bermain
6. Learning Desainer Islamedu x Sekolah.mu

Daftar Karya Tulis Ilmiah :

1. Skripsi "Perbandingan Kinerja Guru di SMP Negeri 20 dan SMP Prisma Depok Jawa Barat"
2. Tesis "Pengaruh Manajemen Akademik dan Sistem Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STAI Al Hamidiyah Depok Jawa Barat".

LAMPIRAN L

PENGARUH MANAJEMEN AKADEMIK DAN SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STAI AL-HAMIDIYAH KOTA DEPOK JAWA BARAT

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.ptiq.ac.id Internet Source	10%
2	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
7	es.scribd.com Internet Source	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman	1%

