

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FEBI IAIN PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

KHOIR IRVANSYAH
NIM 1704120739

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN AJARAN 1444 H / 2022 M**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
FEBI IAIN PALANGKA RAYA
NAMA : KHOIR IRVANSYAH
NIM : 1704120739
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

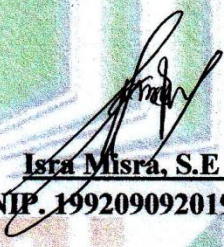
Palangka Raya, November 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

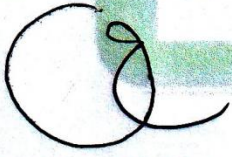

Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197005032001121002

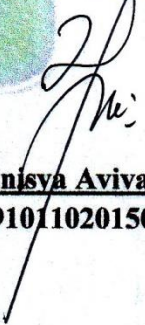

Isra Misra, S.E M.Si
NIP. 199209092019031009

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. M. Ali Sibran Malisi, M. Ag
NIP. 1974044232001121002


Dr. Itsla Yunisya Aviva, M.E.Sy
NIP. 1989101102015032012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Khoir Irvansyah

Palangka Raya, November 2022

Kepada

Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya

Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama : **KHOIR IRVANSYAH**
Nim : **1704120739**
Judul : **STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FEBI
IAIN PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Prodi Ekonomi Syariah. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197005032001121002

Pembimbing II


Isra Misra, S.E M.Si
NIP. 199209092019031009

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI IAIN PALANGKA RAYA** oleh Khoir Irvansyah NIM : 1704120739 telah *dimunaqasyahkan* Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 01 November 2022

Palangka Raya, November 2022
TIM PENGUJI

1. **Jelita, S.H.I., M.S.I**
NIP. 198301242009122002

(.....)

2. **Ali Sadikin, S.E., M.S.I**
NIP. 197402011999031002

(.....)

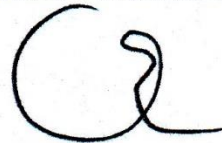
3. **Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag**
NIP. 197005032001121002

(.....)

4. **Isra Misra, S.E., M.Si**
NIP. 199209092019031009

(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP. 197404232001121002

STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FEBI IAIN PALANGKA RAYA

Oleh: Khoir Irvansyah
NIM. 1704120739

ABSTRAK

Strategi merupakan alat dan sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FEBI IAIN Palangka Raya dan untuk mengetahui dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FEBI IAIN Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Subjek dari penelitian ini 6 orang yaitu 1 Wakil Dekan II bagian bidang AUPK, Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, 2 orang staf MIKWA, 2 orang kaprodi, dan 4 orang mahasiswa perwakilan prodi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi data. Selanjutnya analisis data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi kualitas pelayanan berdampak secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa, yang berarti bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam meliputi peningkatan struktur organisasi dengan pembagian job kerja yang terstruktur, pengembangan prosedur-prosedur pelayanan melalui aplikasi kemahasiswaan, peningkatan fasilitas-fasilitas yang menunjang berbagai aktivitas yang ada di FEBI, penanaman sikap, etika, tanggungjawab, serta sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dan memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk berwirausaha. Adapun dampak dari adanya pengembangan strategi tersebut menimbulkan dampak positif dan dampak negatif, (1) dampak positif yaitu para staff dan pegawai di FEBI IAIN Palangka Raya bekerja sesuai dengan prosedur dan memiliki etika yang baik, ketersediaan fasilitas yang sangat lengkap, dan memberikan tingkat kepuasan kepada mahasiswa atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dampak negatifnya adalah pelayanan bisa tidak jalaan karena ada unsur dari pendanaan, kurangnya tenaga kerja untuk mendukung strategi-strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan adanya kendala-kendala seperti gangguan pada listrik dan jaringan sehingga mengganggu dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, Kualitas pelayanan, strategi.

SERVICE IMPROVEMENT STRATEGIES ON STUDENT SATISFACTION AT FEBI IAIN PALANGKA RAYA

**By: Khoir Irvansyah
NIM. 1704120739**

ABSTRACT

Strategy is a tool and a means to achieve long-term goals. Student satisfaction is a student's positive attitude towards the services of higher education institutions because there is a match between the expectations of the service compared to the reality they receive. This study aims to determine the strategy of improving service quality in increasing student satisfaction at FEBI IAIN Palangka Raya and to determine the impact of service quality improvement strategies in increasing student satisfaction at FEBI IAIN Palangka Raya.

This study uses field research with qualitative methods. The subjects of this study were 6 people, namely 1 Vice Dean II for AUPK, Deputy Dean III for Student Affairs and Cooperation, 2 MIKWA staff, 2 Head of Study Programs, and 4 student representatives of study programs. Data collection techniques using observation, interviews, documentation. While the validation of the data using data triangulation techniques. Furthermore, data analysis, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the service quality strategy has a direct impact on student satisfaction, which means that by improving service quality, student satisfaction will increase. The strategy for improving the quality of services provided by the Faculty of Economics and Islamic Business includes improving the organizational structure with a clear division of work jobs, developing service procedures through student applications, improving facilities that support various activities in FEBI, inculcating attitudes, ethics, responsibility, and professionalism in providing services to students, and encouraging students to become entrepreneurs. The impact of the development of this strategy has positive and negative impacts, (1) positive impacts, namely the staff and employees at FEBI IAIN Palangka Raya work according to procedures and have good ethics, the availability of very complete facilities, and provides a level of satisfaction to students for the services and availability of these facilities. While the negative impact is that the service may not work because there is an element of funding, the lack of manpower to support strategies in improving the quality of service, and the existence of obstacles such as disturbances in electricity and networks that interfere with the completion of tasks and work.

Keywords: *student satisfaction, service quality, strategy.*

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum warahmatullahi wa barakaatuh

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan hanya kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas taufiq, rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di FEBI IAIN Palangka Raya” dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Pembuatan skripsi ini tiada lain untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh Sarjana Ekonomi Strata (S1). Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Khairil Anwar, M.Ag. Selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M Ali Sibram Malisi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Jelita S.H., M.S.I selaku ketua program studi Ekonomi Islam selama peneliti menjalani perkuliahan.
5. Bapak Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag selaku dosen Pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan selama menjalani perkuliahan.

6. Bapak Isra Misra, S.E M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen yang mengajar dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di program studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait penelitian.
8. Kepada staf dan dosen yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya yang telah mengizinkan peneliti untuk penelitian di tempat tersebut.
9. Ayah dan Ibu peneliti yang telah memberikan dukungan moril, materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti dan keselamatan selama menjalani perkuliahan.
10. Teman-teman angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Ekonomi Syariah kelas A yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

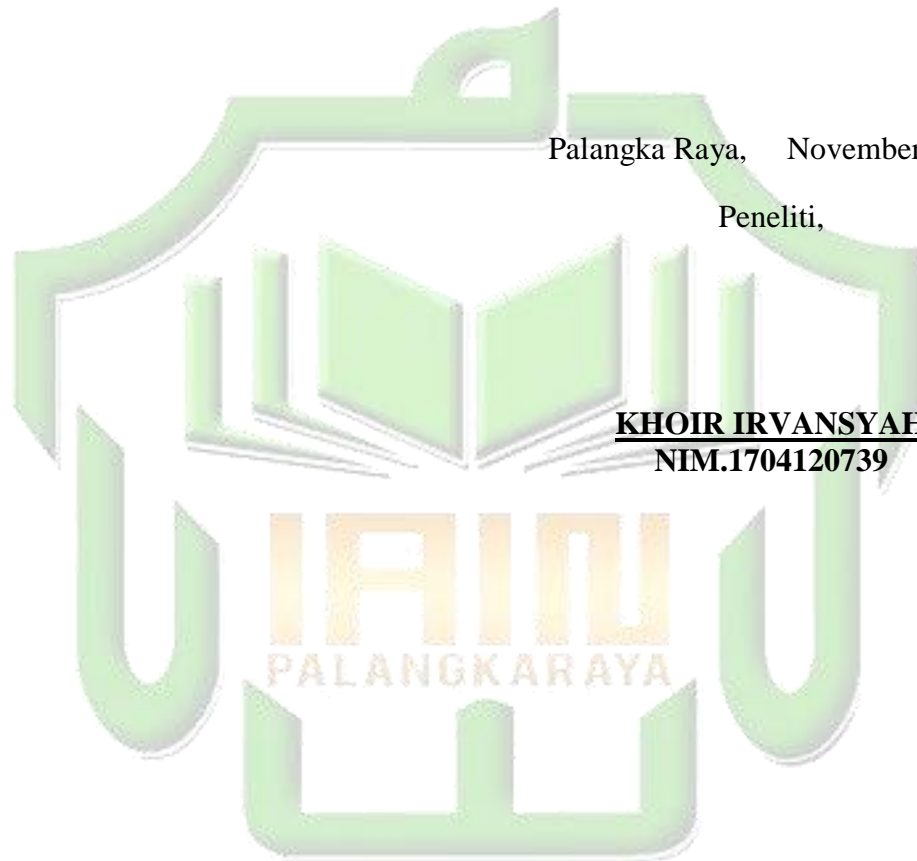
Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat ix dan karunia-Nya. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin yaa Rabbal Alamin.

Wassalamu‘alaikum warahmatullahi wa barakaatuh.

Palangka Raya, November 2022

Peneliti,

KHOIR IRVANSYAH
NIM.1704120739



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoir Irvansyah
NIM : 1704120739
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FEBI IAIN PALANGKARAYA**” benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 14 November 2022



Peneliti,

KHOIR IRVANSYAH
NIM. 1704120739

MOTTO

وَإِحْسِنُ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ...

Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu ... (Al-Qasas/28:77)

“Susah, tapi bismillah”

(Fiersa Besari)



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	,	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu	Ditulis	<i>Ū</i>
mati	Ditulis	<i>Furūd</i>
فروض	Ditulis	

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu	Ditulis	<i>Au</i>
mati	Ditulis	<i>Qaulun</i>
قول	Ditulis	

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
-------	---------	----------------

أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penelitian kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penelitiannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl As-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	x
MOTTO	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Batasan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori	14
1. Teori Kualitas.....	14
2. Teori Pelayanan.....	19
3. Teori Kepuasan Mahasiswa	27
4. Teori Dampak Kepuasan Mahasiswa.....	31
C. Kerangka Pikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35

B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
C.	Sujek dan Objek Penelitian.....	38
D.	Teknik Pengumpulan Data	41
E.	Metode Keabsahan Data.....	44
F.	Teknik Analisis Data	44
G.	Sistematika Penulisan	46
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA		48
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1.	Sejarah IAIN Palangka Raya	48
2.	Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	50
B.	Gambaran Subjek Dan Informan Penelitian.....	54
C.	Penyajian Data.....	56
1.	Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya	56
2.	Bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.....	92
D.	Analisi Data	99
1.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya	99
2.	Bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.....	115
BAB V KESIMPULAN.....		120
A.	Kesimpulan.....	120
B.	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Identitas Narasumber Penelitian	55
Tabel 4.2 Identitas Informan Penelitian	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi FEBI IAIN Palangka Raya.....	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini jasa pendidikan memegang peranan vital penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, akan tetapi minat dan perhatian pada aspek kualitas pada pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palangka Raya ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga perlunya studi tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkat kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Peningkatan kualitas pendidikan di perguruan tinggi salah satunya memberikan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama selain pihak dekanat dan lainnya pada perguruan tinggi sudah suatu keniscayaan memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak fakultas harus mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila pelayanan yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang profesional. FEBI IAIN

Palangka Raya sesuai dengan visi dan misinya merukan innstitusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan didalam menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam ssuatu kampus, dan sangat berkepentingan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap kampusnya mengingat mahasiswa lebih memiliki idealism dan sebagai *stakeholder* inti. Kampus berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan terutama mahasiswa demi terwujudnya *output* mahasiswa yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya bagi kepentingan masyarakat. Pengelola kampus tak terkecuali perlu juga memiliki obsesi untuk membngun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh mahasiswa. Komitmen tersebut tenaga dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualifikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar serta pelayanan mahasiswa terhadap pelayanan dan kemahasiswaan agar meningkatkan kualitas menjadi persyaratan utama untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.¹

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi baik instansi swasta maupun instansi pemerintah dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Pemberi pelayanan dengan penerima layanan memiliki ikatan yang sangat erat dan tidak dipisahkan, sehingga pemberi layanan harus memiliki transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan kewajiban.

¹ Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Wahana Akademika, Vol. 4, No. 2, 2017, h. 194.

Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh pembimbing pelayanan kepada mahasiswanya dalam bidang pendidikan pelayanan maupun dalam segala urusan yang berhubungan dengan kepentingan kualitas pelayanan.²

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan yang ada khususnya untuk mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya sudah terbilang cukup bagus. Karena memang pelayanan yang diberikan disini sudah bagus walaupun ada sedikit kekurangan yang masih harus diperbaiki supaya layanan yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya ini menjadi lebih optimal lagi.

Kepuasan pengguna (mahasiswa) sangat penting bagi suatu instansi pendidikan. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak FEBI IAIN Palangka Raya kepada mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa

² Fakhruddin dan Eka Safrianti, *Pelayanan Penasehat Akademik (PA) dalam Meningkatkan Prestasi Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, Vol. 1, No. 1, 2017, h. 110.

atas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa.³

Realitas Menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar atau (calon mahasiswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa loyal. Walaupun dalam hal ini pendidikan bukanlah organisasi yang mengejar laba, akan tetapi semakin banyak mahasiswa yang berminat masuk di lembaga pendidikan yang bersangkutan akan meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik.⁴

Mahasiswa yang puas dengan kualitas layanan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di harapkan dapat memberikan efek timbal balik ke fakultas, misalnya menyampaikan nilai-nilai positif fakultas kepada calon mahasiswa baru atau masyarakat terkait dalam bentuk *word of mouth communication*, selain itu bisa juga mahasiswa melanjutkan studi yang lebih tinggi ditempat yang sama atau memberikan rekomendasi kepada calon mahasiswa baru untuk mendaftar ke program studi yang sama. Kepuasan mahasiswa sekaligus menjadi salah satu faktor penting bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam rangka memenangkan persaingan dari para pesaing dalam menyelenggarakan program-program yang sama. Yang lebih penting lagi kepuasan mahasiswa dalam keseluruhan pengalaman belajar merupakan komitmen profesional yang harus senantiasa diupayakan keterwujutan oleh

³ Nasib, dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Surabaya: Global Aksara Press, 2021, h. 9.

⁴ *Ibid*, h. 10

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai lembaga pendidikan yang bermutu. Fakultas dituntut untuk mampu memberikan kualitas layanan yang dinilai baik dan positif oleh mahasiswa selama mereka menempuh studi baik yang sifatnya meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mengingat pentingnya kepuasan mahasiswa bagi keberlangsungan hidup sebuah fakultas, memunculkan pertanyaan sejauh mana kinerja kualitas layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi dari beberapa kali hasil audiensi perwakilan mahasiswa dengan fakultas bahwa masih banyak kekurangan yang masih harus ditingkatkan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya. Hal tersebut bisa menjadi salah satu indikasi belum optimalnya fakultas dalam usaha mewujudkan kepuasan mahasiswa.⁵

Masalah utama sebagai suatu organisasi yang juga menyediakan pelayanan kepada mahasiswa adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan mahasiswa atau belum. Oleh karena itu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan mahasiswa meningkat. Pihak FEBI perlu secara cermat menentukan kebutuhan mahasiswa sebagai upaya memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mahasiswa perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

⁵ Novita Mariyana, dkk, *Analisis Kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Layanan (service Quality) Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang*, Jurnal IKRA-ITH Informatika vol 4 no 3 November 2020, h. 23.

Berdasarkan sebagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul: **“STRATEGI LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI FEBI IAIN PALANGKA RAYA”**

B. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya materi maupun hal-hal yang berhubungan dengan rumusan masalah di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini kepada Layanan Mikwa FEBI IAIN Palangk Raya pada bidang administrasi. Mengenai hal lainnya yang tidak memiliki hubungan dengan hal-hal yang tercantum pada rumusan masalah di atas tidak penulis uraikan pada penelitian ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas alasan pemilihan judul dengan pertimbangan berbagai aspek didalam latar belakang masalah, dapat diambil permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya?
2. Bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut

1. Mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN di Palangka Raya.

2. Mengetahui dan menganalisis dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya .

E. Kegunaan Penelitian

Secara garis besar kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini bisa menjadi *khazanah* pada ilmu pengetahuan dalam hal meingkatkan layanan FEBI . Serta bagi peneliti lain yang memiliki penelitian dengan tema yang sama dapat menjadi gambaran ilmiah atau langkah awal untuk memulai penelitian.

2. Bagi Akademisi

Peneliti berharap penelitian ini bisa membantu untuk memperkenalkan startegi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI bagi para akademisi dan masyarakat umum, serta bisa menjadi referensi tambahan bagi peneliti lainnya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Strategi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN di Palangka Raya” sebagai bahan acuan peneliti dalam melakukan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan peneliti teliti. Dari penelaahan tersebut peneliti dapat mengetahui persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dengan penelitian yang terdahulu. Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dialukan oleh Saifudin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga” Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga. Penelitian Saifudin membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Saifudin menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya kesamaan kepuasan mahasiswa sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Selain kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memnuhi keinginan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Saifudin yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan

mahasiswa sangatlah penting untuk menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik sehingga penelitian yang diberikan ini nantinya bisa menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Taman dkk dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta” Fakultas Ekonomi. Penelitian Abdullah Taman dkk membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang diteliti dengan menggunakan cara mencari perbedaan kualitas pelayanan antar kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Peneliti Abdullah taman dkk menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya kesamaan kualitas pelayanan sangatlah menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Selain kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Abdullah Taman dkk yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sangatlah penting untuk menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelayanan yang diberikan ini nantinya bisa menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.⁷

⁶ Saifudin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga*. Jurnal Az Zarka, Vol.8, No. 2, 2016, h. 175

⁷ Abdullah Taman dkk, *Analisis Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Nominal/ Volume 2 Nomor

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Bulkia dengan judul “Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. Penelitian Sri Bulkia membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Sri Bulkia menggunakan metode kuantitatif jenis deskriptif dalam melakukan penelitian. Dengan hasil penelitian adanya persamaan mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sangatlah berpengaruh untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Sri Bulkia yaitu memudahkan peneliti dalam penambah referensi yang terkait dengan judul yang peneliti teliti dengan sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Renata Armiwati dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro” Program studi manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Penelitian Renata Arimawati membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Renata Arimawati menggunakan metode penelitian kuantitatif jenis deskriptif dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian memiliki kesamaan mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang ada di suatu universitas. Pandangan mahasiswa sangatlah

1/2020, h. 147

⁸ Sri Bulkia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin*. At-Tatbir : Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 2 No. 1, h.114, 2018

penting karena hal tersebut akan memberikan hal positif untuk menjadikan universitas lebih baik dimasa yang akan datang. manfaat yang dsapat diambil dari penelian Renata Arimawati yaitu sama-sama membahas kualitas pelayanan yang ada di suatu universitras sehingga memudahkan peneliti untuk membuktikan bahwa pada dasarnya pandangan mahasiswa mempunyai peranan penting untuk keberlangsungan suatu pemberian layanan dimasa yang akan dataang.⁹

Penelitian yang dialukan oleh Jusni dengan judul “Pengaruh kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makasar” Program studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makasar. Penelitian Jusni membahas mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti Jusni menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian. Hasil penelitian memiliki kesamaan mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang ada di suatu universitas kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang besar terhadap kemajuan suaatu universitas di masa depan. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Jusni yaitu memudahkan peneliti dalam menambah referensi yang terkait dengan judul yang akan peneliti teliti dengan sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa yang ditinjau ari kualitas pelayanan suatu universitas.¹⁰

⁹ Renata Arimawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*, Skripsi Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2013.

¹⁰ Jusni, *Pengaruh kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makasar*, Skripsi, Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar, 2017.

Dari kelima penelitian terdahulu sama-sama menjelaskan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yang ada di universitas masing-masing yang dilihat dari beberapa sudut pandang yang saling berhubungan. Dalam penelitian Sifudin sama-sama membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari layanan suatu universitas. Dalam penelitian Abdullah Taman lebih membahas mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menunjang suatu universitas untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam penelitian Sri Bulkia sama-sama membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa disebagian ditinjau dari layanan suatu universitas. Dalam penelitian Renata Arimawati sama-sama membahas mengenai bagaimana pandangan dan sistem informasi yang ditinjau dari pelayanan suatu universitas. Dan dalam penelitian Jusni sama-sama membahas mengenai pandangan dan kualitas pembelajaran yang ditinjau dari kepuasan mahasiswa suatu universitas.

Untuk memudahkan melihat perbedaan dan persamaa antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan peneliti teliti, maka peneliti membuat table indikator perbandingan dan persamaan. Adapun uraian dari penelittian terdahulu, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Saifudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, Metode Kuantitatif.	Pada penelitian yang dilakukan oleh Saifudin tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai kepuasan mahasiswa.	Pada jurnal yang ditulis saifudin ada perbedaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan yang akan peneliti teliti melihat dari bagaimana mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.
2	Abdullah Taman, dkk, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2020, metode penelitian kuantitatif	Pada penelitian Abdullah Taman, dkk, tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai kepuasam mahasiswa.	Pada jurnal yang ditulis Abdullah Taman ada perbedaan mengenai metode penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif . Sedangkan yang akan peneliti teliti menggunakan metode kualitatif.
3	Sri Bulkia, Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Pada penelitian Arin Anjani tidak jauh berbeda dengan	Pada jurnal Sri Bulkia dengan penliti teliti yaitu mengenai

	Mahasiswa, 2018, metode penelitian kuantitatif jenis deskriptif.	penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai kepuasan mahasiswa.	metode penelitian, Sri Bulkia menggunakan kuantitatif jenis deskriptif. Sedangkan yang peneliti teliti menggunakan kualitatif.
4	Renata Armiwati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013, kuantitatif jenis deskriptif.	Pada penelitian Renata Armiwati dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai kualitas pelayanan .	Pada skripsi yang ditulis Renata Armiwati dengan peneliti ada perbedaan metode penelitian yaitu skripsi Renata Armiwati mengambil metode kuantitatif jenis deskriptif.
5	Jusni, Pengaruh kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMUH Makasa, 2017, kualitatif jenis deskriptif.	Pada penelitian Jusni tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu membahas mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.	Pada skripsi yang ditulis Jusni dengan peneliti ada perbedaan metode penelitian yaitu skripsi Renata Armiwati mengambil metode kuantitatif jenis deskriptif.

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2021

B. Landasan Teori

1. Teori Kualitas

a. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang

menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Di bawah ini dikemukakan pengertian kualitas dari lima pakar TQM.¹¹

1. Menurut Juran

Kualitas adalah kecocokan pengguna produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- a) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c) Waktu, yaitu kehandalan.
- d) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan pengguna suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan pengguna yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.¹²

2. Menurut Crosby

¹¹ Agus Yazid, *Analisis Perbaikan Mesin Hamada 700Cda Dan Upaya Meminimalkan Cacat Pada Proses Cetak Buku Menggunakan Metode DMSIC K Skripsi*, Surakarta: Universitas Muhamadiyah, h. 6

¹² *Ibid*, h. 7

Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi

3. Menurut Deming

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan

4. Menurut Feigenbaum

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

5. Menurut Garvin

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau

peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, namun dari ke lima definisi kualitas di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:¹³

- a) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

b. Manajemen kualitas

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Quality Vocabulary mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang

¹³ Agus Yazid, *Analisis Perbaikan Mesin Hamada 700Cda Dan Upaya Meminimalkan Cacat Pada Proses Cetak Buku Menggunakan Metode DMSIC K Skripsi*, Surakarta: Universitas Muhamadiyah, h. 8

menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dari definisi tentang manajemen kualitas di atas, (*Quality Vocabulary*) juga mengemukakan beberapa definisi tentang perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*), sebagai berikut:¹⁴

- a) Perencanaan kualitas (*quality planning*) adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.
- b) Pengendalian kualitas (*quality control*) adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas
- c) Jaminan kualitas (*quality assurance*) adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan di

¹⁴ *Ibid*, h. 10

demonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu

- d) Peningkatan kualitas (*quality improvement*) adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

2. Teori Pelayanan

a. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹⁵

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan

¹⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, h. 58

merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Menurut Kotler dalam dalam Hendro dan Syamswana definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas

yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹⁶

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang layanani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaian, (pengetikannya, penandatangannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

¹⁶ *Ibid*, h. 59

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerja.

Menurut Kamsir, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Menurut Adiwiyoto, pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Didalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-quran surat Al-Isra Ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya:

“Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.¹⁷

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Menurut Fadla, melayani dengan sepenuh hati,

¹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, QS. Al-Isra [84]: 437.

tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.

b. Layanan Prima

Definisi pelayanan prima (*service excellent*) menurut Nina Rahmawanty adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan. Service Excellent adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.¹⁸ Sedangkan definisi pelayanan prima menurut Barata mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu.¹⁹

Menurut Barata pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:²⁰

¹⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h.17.

¹⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004, h.26.

²⁰*Ibid*, h.31.

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kemampuan dan keterampilan tentunya mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

c. Strategi Peningkatan Pelayanan

Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

1) Strategi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya.

2) Strategi Pengembangan Atau Penyederhanaan Sistem Prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3) Strategi Pengembangan Infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4) Strategi Pengembangan Budaya Atau Kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat,

kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

5) Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.²¹

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu:²²

1) Bukti fisik (*tangbles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*Reability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan

²¹Muhammad Furqoni, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Universitas Negeri Surabaya*, h.6

²² *Ibid*, h. 63-64

harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Jaminan (*insurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana perusahaan diharapkan memilikipengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

3. Teori Kepuasan Mahasiswa

a. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sementara

kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.²³

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

²³ Andala Rama Putra Barusman, *Model Kepuasan Mahasiswa*, Bandung: CV. Adanu Abimata, 2020, h. 45.

Levin, brook dan howard dalam *high Expectation* mengatakan Perguruan tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware (non human element)*, *software (human element)*, kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran.

Indikator kepuasan mahasiswa menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

- 1) Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang Ideal Yang diharapkan yang selayaknya minimal yang diterima bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
- 2) Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
- 3) Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap

janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.

- 4) Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
- 5) Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya Untuk menciptakan kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas.²⁴

²⁴ *Ibit, h.47.*

4. Teori Dampak Kepuasan Mahasiswa

a. Dampak

Dampak menurut Gorys Kerap dalam Otto Soemarwoto, adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif ataupun negatif. Sedangkan menurut Otto Soemarwoto, menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik maupun biologi dan aktifitas dapat pula di lakukan oleh manusia.²⁵

Pengertian dampak menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendtangkan akibat baik positif maupun negatif. Dampak secara sederhana bisa di artikan sebagai pengaruh atau akibat dalam setiap keputusan yang diambil oleh seseorang atasan tentu saja memiliki dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil.²⁶

Menurut Getz, O'Reilly, McCool dan Lime dikutip oleh Archer Brian, Chris Cooper, and Lisa Ruhanen dalam jurnal yang berjudul *the positive*

²⁵ Unila, Pengertian Dampak, <http://digilib.unila.ac.id/11476/4BAB%2011%20Tinjauan%20Pustaka.pdf>. (online 4 Juni 2021) h. 32.

²⁶ *Ibid*, h. 35

and negative impacts of tourism berpendapat.

*“the general issues central to any discussion of the positive and negative impacts of must include notions of carrying capacity and also of how impacts can be assessed. Carrying capacity is a relatively straight forward conception simple terms it refers to a point beyond which further levels of visitation or development would lead to an unacceptable deterioration in the physical environment and of the visitor’s experience”.*²⁷

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa dampak adalah suatu perubahan yang terjadi sebagai akibat dari suatu aktivitas atau tindakan yang di laksanakan sebelumnya yang merupakan konsekuensi dari dilaksanakannya suatu kebijakan sehingga akan membawa perubahan baik positif maupun negatif.

Dari penjabaran diatas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua bagian yaitu:

- a. Dampak positif, adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya dengan baik.
- b. Dampak negatif, adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.²⁸

²⁷ Archer, Brian, Dkk, *The Positive and Negative Impacts of Tourism*, Global Tourism 3, 2005, h. 79-102.

²⁸ Fidyia Arie Pratama, *Management Finance & Marketing*, Yogyakarta: K- Media, 2016, h. 206.

b. Pengaruh Kepuasan Mahasiswa

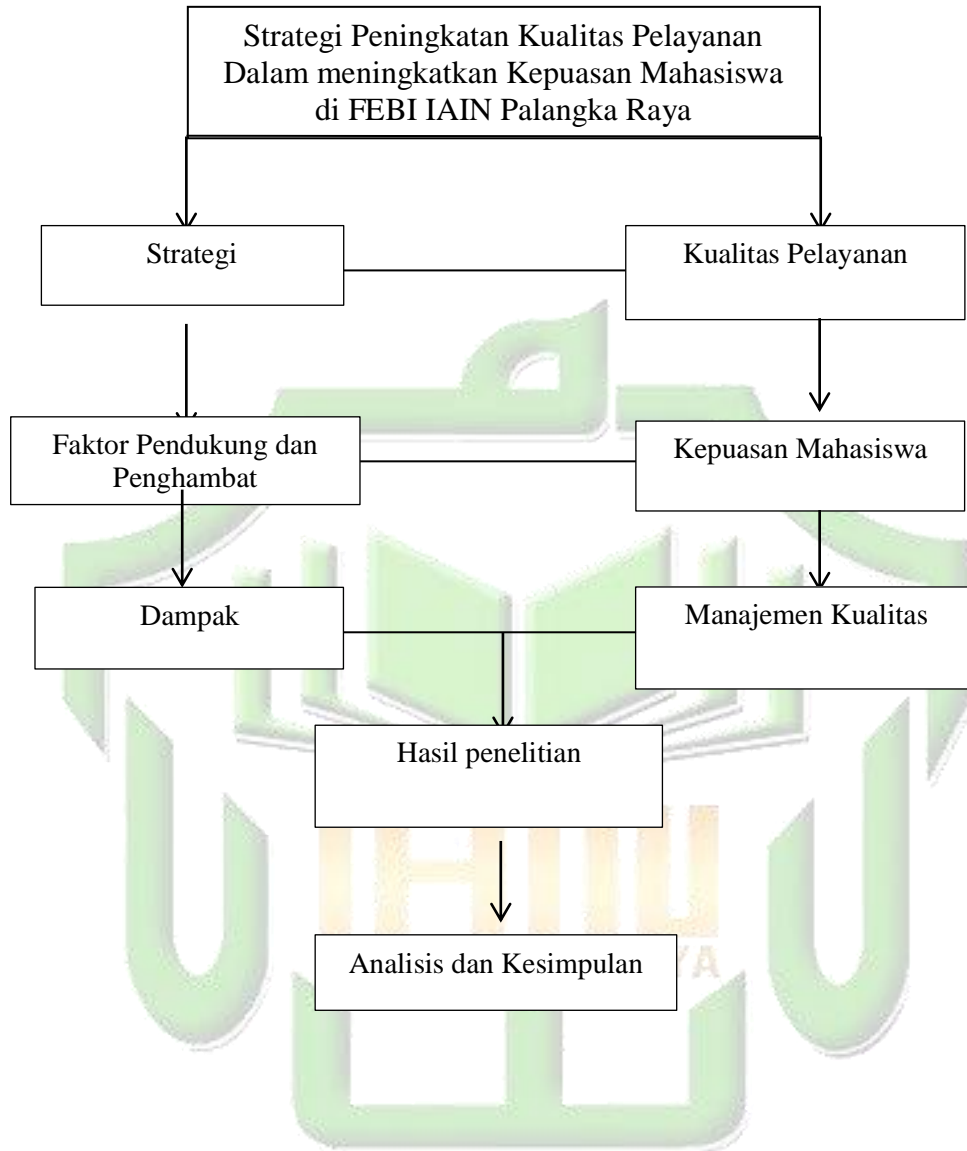
Bagi universitas yang berpusat pada mahasiswa, kepuasan mahasiswa merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa.²⁹

C. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya proposal saya yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Peelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Palangka Raya bias dilihat dalam kerangka pikir.

²⁹ Nasib, dkk, *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Surabaya: Global Aksara Press, 2021, h. 9.

Gambar Kerangka 2.1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam menyusun skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Erickson menyatakan bahwa penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.³⁰

Menurut Kirk & Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Hal tersebut mengidentifikasi hal-hal yang relevan dengan makna baik dalam beragamnya tindakan manusia, beragam tindakan, beragam kepercayaan dan minat dengan berfokus pada perbedaan bentuk-bentuk hal yang menimbulkan perbedaan makna. Menurut beberapa pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara random sampling, teknik pengumpulan dengan triangulasi

³⁰ Albi Anggito dan Johan Setiawan, Metodologi Penelitian Kualitatif, Sukabumi: CV Jejak, 2018, h. 7.

sumber data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi.

Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara random, teknik pengumpulan dengan triangulasi sumber data, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³¹

Pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.³² Pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi dalam lokasi penelitian secara lugas dan terperinci serta berusaha untuk mengungkapkan data mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Palangka Raya”.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu mahasiswa FEBI IAIN misalnya perilaku, kualitas layanan, motivasi,

³¹ *Ibid*, h. 8.

³² Deny Nofriansyah, *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 8

tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³³

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif penelitian ini memiliki prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Demikia, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data yang terkait dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung setelah proposal dari skripsi ini diseminarkan dan mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, mulai dari bulan Februari

³³ Lexy J. Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015, h. 6.

2022 sampai bulan maret 2022, penelitian di lapangan dan untuk mengumpulkan data serta penyusunan hasil penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Adapun tempat dan lokasi penelitian diambil di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya di Jl. G. Obos Kompleks Islamic Center No. 24 Palangka Raya Kalimantan Tengah 73112.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yaitu sumber yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek dalam suatu penelitian dapat berupa orang, hewan, benda, dan apa saja yang memiliki variasi.³⁴ Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jika kita berbicara tentang subjek penelitian, sebetulnya kita berbicara tentang unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran meneliti.³⁵ Subjek dalam penelitian ini adalah pengelolaan pelayanan akademik, kemahasiswaan, dan ketua program studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

Teknik untuk menentukan subjek penelitian ini peneliti menggunakan purposive *sampling*. Teknik sampling ini digunakan pada penelitian-penelitian yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi

³⁴ Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2013, h. 42.

³⁵ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, h. 108.

dalam menentukan sampel penelitian. Walaupun demikian, untuk menggunakan teknik ini peneliti seharusnya orang yang pakar terhadap karakteristik populasi. Berdasarkan pengetahuan yang jeli terhadap populasi, maka unit-unit populasi yang dianggap kunci, diambil sebagai sampel penelitian.³⁶ Sedangkan pihak yang dijadikan sebagai informan adalah alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Kriteria adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu.

- a. Subjek baik narasumber atau pun informan bersedia untuk memberi keterangan atau informasi terkait tema yang diteliti oleh peneliti.
- b. Kriteria untuk informan adalah alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya.
- c. Kriteria untuk narasumber adalah pihak yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan akademik, kemahasiswaan, dan ketua program studi.

Berdasarkan kriteria penentuan subjek di atas, maka diperoleh subjek dan informan penelitian yaitu sebagai berikut :

³⁶ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2017, h. 125.

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Posisi dalam Penelitian
1.	IQ	WADEK II BIDANG AUPK	Narasumber
2.	AS	WADEK III BID. KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA	Narasumber
3.	Y	KASUBBAG KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI	Narasumber
4.	NA	STAF KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI	Narasumber
5.	FA	KETUA PRODI PERBANKAN SYARIAH	Narasumber
6.	J	KETUA PRODI EKONOMI SYARIAH	Narasumber
7.	MI	ALUMNI	Informan
8.	ABI	ALUMNI	Informan
9.	MA	ALUMNI	Informan
10.	TA	ALUMNI	Informan

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁷ Objek penelitian ini mengenai **Strategi Peningkatan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.**

³⁷Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Absolute Media, 2020, h.45.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Data dikumpulkan dengan instrumen yang telah di desain sebelumnya dengan cara-cara tertentu. Ada beberapa cara atau teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif, masing-masing teknik tersebut memiliki karakteristik yang berbeda dari yang lain serta mempunyai kelebihan dan kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti harus mempertimbangkan hal tersebut dalam memilih teknik agar sesuai dengan tujuan dan desain pendidikan.³⁸

Teknik pengumpulan data merupakan langkah untuk melakukan penelitian yang berguna untuk mengumpulkan data-data. Tanpa adanya teknik pengumpulan data, maka akan sulit untuk melakukan penelitian dan menentukan hasil penelitian.

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data melalui pengamatan atas gejala, fenomena dan fakta empiris yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam kegiatan observasi peneliti bisa membawa check list, rating scale, atau catatan berkala sebagai instrumen observasi. Sehingga dalam kegiatan observasi ada pencatatan melalui check list yang telah disusun peneliti dalam

³⁸ Neni Hasnunidah, *Metode Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Media Akademi, 2017, h. 87.

kegiatan observasi ada pencatatan melalui check list yang telah disusun peneliti.

Pengamatan dapat dilakukan dalam situasi dan objek asli (alamiah) atau pada objek buatan (by design). Observasi pada objek asli ini biasanya digunakan dalam penelitian sosial, sedangkan observasi pada objek buatan biasanya dilakukan pada penelitian pertanian, kesehatan atau rekayasa yang penelitiannya dilakukan di laboratorium atau alam asli. Melihat dari cara melakukannya, Observasi langsung adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam kancah atau objek penelitian secara langsung. Peneliti bisa melakukan interaksi visual dengan objek yang diteliti.³⁹

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk kegiatan pemerolehan informasi dengan cara melakukan proses tanya jawab antara penanya dengan narasumber/sumber informasi. Adapun menurut *Webster's Collegiate Dictionary*, ada dua pengertian wawancara. Pertama, wawancara diartikan sebagai pertemuan antara dua orang atau lebih dengan tujuan mengadakan konsultasi resmi. Pengertian kedua adalah pertemuan yang dilakukan oleh wartawan dengan pihak lain dengan maksud menggali informasi yang dapat dijadikan berita.⁴⁰

Wawancara merupakan salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi dan data. Pada awalnya teknik wawancara sangat jarang digunakan, tetapi pada abad ke-20 menjadi puncak pencapaian karya jurnalistik yang hebat dihasilkan melalui wawancara, teknik wawancara

³⁹ Musfiqon, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2012,

⁴⁰ Erwan Juhara dkk, *Cendekia Berbahasa*, Jakarta Selatan: PT. Setia Purna Inves, 2005, h. 97.

berlanjut sampai sekarang abad ke-21. Wawancara merupakan kemampuan dan keterampilan mutlak yang harus dimiliki oleh setiap lulusan psikologi. Hampir semua pekerjaan yang berhubungan dengan lulusan psikologi dilakukan dengan wawancara untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan sebagai pertimbangan langkah selanjutnya.⁴¹

Sedangkan, menurut Herdiansyah kebanyakan orang menganggap bahwa wawancara adalah panggilan kerja, wawancara seleksi masuk perguruan tinggi dan wawancara tokoh yang sering dilihat di televisi maupun di internet.⁴²

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah, prasasti, notulen rapat, leger nilai, agenda, dan lain-lain. Metode dokumentasi memiliki keunggulan dan kelemahan dibanding dengan metode yang lain.

Menurut Sukardi pengertian dari dokumentasi tidak resmi, yakni: Dokumentasi tidak resmi, merupakan dokumen yang tidak disusun untuk kepentingan dinas atau kepentingan berhubungan antara dua pihak yang secara resmi harus dibuat oleh pejabat yang berwenang dengan ditandai oleh

⁴¹ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik*, Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016, h.1.

⁴² *Ibid*, h. 2.

adanya: nomor surat, perihal, ditandatangani oleh pejabat yang berwenang serta dicap sebagai tanda sah.⁴³

E. Metode Keabsahan Data

Pengabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data, yaitu dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikataka secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakanya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintah.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴⁴

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan

⁴³ Johni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 100

⁴⁴ 3M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, ... h. 256.

lapangan, dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumentasi, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya.

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah Teknik analisis interaktif Miles & Huberman. Analisis ini melihat bahwa dalam analisis data kualitatif terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.⁴⁵

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan serangkaian proses yang dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang dipergunakan. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan beberapa tahapan yang saling terkait, yaitu menentukan setting dan subjek penelitian, menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, menentukan teknik pengumpulan data, dan melakukan pengumpulan data. Dalam teknik pengumpulan data, sudah disebutkan pada point pengumpulan data yang mana dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumen.⁴⁶

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005, h. 330.

⁴⁶ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT. Reflika Aditama, 2012, h. 207-215.

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya pula diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan data yang sudah direduksi sehingga terlihat sosoknya yang lebih utuh. Dalam penyajian data pelaporan yang sudah direduksi dilihat kembali gambaran secara keseluruhan, sehingga dapat tergambarkan konteks data secara keseluruhan, dan dari situ dapat dilakukan penggalian data kembali apabila dipandang perlu untuk lebih mendalami masalahnya. Penyajian ini sangat penting dan menentukan bagi langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi karena dapat memudahkan upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.⁴⁷

4. Konklusi/Verifikasi (*Conclusion/verification*)

Langkah ketiga dari aktivitas analisis adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah-makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposal- proposal. Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas, memelihara kejujuran dan kecurigaan (skeptisme).⁴⁸

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri dari 5 bab yang akan diulas secara rinci sebagai berikut:

⁴⁷ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 92.

⁴⁸ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012, h. 129-133.

Bab I, Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan kegunaan penelitian.

Bab II, Kajian Pustaka yang isinya memaparkan aspek-aspek teoritis tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Sumber rujukan bab II adalah referensi atau literatur dari buku-buku, laporan penelitian terdahulu, tulisan pada jurnal ilmiah, situs internet, dan dokumentasi tertulis lainnya.

Bab III, Metode Penelitian yang berisi waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data, sistematika penulisan serta pemaparan tentang kerangka pikir.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data, terdiri atas gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan informan penelitian, penyajian data, dan hasil analisis.

Bab V Penutup, terdiri atas kesimpulan dan saran.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah IAIN Palangka Raya

Institut Agama Islam Negeri sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya didirikan pada tahun 1977. Pada awalnya lembaga ini bernama Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya, diresmikan Rektor IAIN Antasari Banjarmasin, H. Mastur Jahri, MA pada tahun 1972. Lembaga ini dimaksudkan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tenaga guru Agama Islam di Kalimantan Tengah. Selanjutnya Fakultas ini memperoleh status terdaftar berdasarkan surat keputusan Dirjen Binbaga Islam Depag RI Nomor: Kep/D.V218/1975 tanggal 13 November 1975.

Pada periode 1975-1980, Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya belum mengalami kemajuan yang berarti. Ketika itu mahasiswa yang mampu menyelesaikan studi hanya 6 orang pada jenjang sarjana muda. Kemudian pada tahun 1985, Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya bergabung dalam Badan Kerja Sama Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (BKS-PTAIS) se Indonesia. Berdasarkan surat BKS-PTAIS dengan Nomor: 008/104/0/BKS-PTAIS/1985 tertanggal 19 Januari 1985 Fakultas Tarbiyah Al-Jami'ah Palangka Raya secara resmi diterima.

Menjadi anggota Kopertis IV Surabaya. Selanjutnya berdasarkan surat Keputusan Presiden RI Nomor: 9 Tahun 1988 dan Keputusan Menteri Agama tahun 1988, sejak 9 Juli 1988 Fakultas Tarbiyah AlJami'ah Palangka Raya menjadi Fakultas Tarbiyah Negeri yang merupakan Fakultas Tarbiyah bagian dari IAIN Antasari Banjarmasin.

Kemudian untuk lebih mengembangkan lembaga pendidikan Islam ini, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 301 tahun 1997, Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Palangka Raya berubah status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya. Dengan perubahan status tersebut memberikan peluang kepada STAIN Palangka Raya untuk menerapkan manajemen sendiri, mengembangkan kelembagaan, jurusan dan program studi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Perubahan menjadi IAIN Palangka Raya ditandai dengan penandatanganan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2014 tentang Perubahan Status Sekolah Tinggi Agama Islam (IAIN) Palangka Raya menjadi Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (2004-2014) pada Jumat, 17 Oktober 2014.

IAIN Palangka Raya berada di ibukota provinsi Kalimantan Tengah meliputi 15.356.695 Ha atau satu setengah kali (1,5x) lipat luas Pulau Jawa. Provinsi ini juga menawarkan potensi ekonomi besar terpendam. Berada tepat diperlintasan darat seluruh provinsi di Pulau Kalimantan, Provinsi ini terdiri atas 13 Kabupaten dan 1 Kota.

2. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Keberadaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya berawal dengan dibukanya program studi Ekonomi Syariah pada tahun 2006. Saat itu, program studi Ekonomi Syariah masih berada di bawah naungan Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya.

Sejalan dengan meningkatnya peminatan dari tahun ke tahun dan perkembangan sumber daya manusia di bidang ekonomi syariah, program studi Ekonomi Syariah sebagai satu-satunya program studi Ekonomi Syariah di Kalimantan Tengah di bawah naungan Jurusan Syariah terus bertransformasi terutama pada aspek kelembagaan. Akhirnya, pada tahun 2014 ekspektasi terhadap transformasi status kelembagaan STAIN Palangka Raya memperoleh angin segar dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 144 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada hari Jum'at tanggal 17 Oktober 2015.

Ketika kampus ini beralih nama, maka seluruh organisasi dan tata kelola di bawah naungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palangka Raya mengalami transformasi secara total. Salah satu konsekuensi dari transformasi kelembagaan tersebut, penyesuaian terjadi salah satunya adalah upaya dan perjuangan untuk menambah program studi baru, reformasi

jabatan struktural dan lain-lain guna mendukung dan menyambut lembaga baru yaitu Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Alhasil, 4 bulan setelah terjadi perubahan nama dari STAIN Palangka Raya menjadi IAIN Palangka Raya, program studi Ekonomi Syariah yang bermula di bawah naungan Jurusan Syariah, kini bernaung di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah salah satu Fakultas yang berada di bawah payung Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya yang pendiriannya berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2015.

Selain program studi Ekonomi Syariah dengan akreditasi B, pada tahun 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, telah memiliki 1 program studi baru, yaitu program studi Perbankan Syariah (proses persiapan akreditasi). Kemudian pada tahun 2016 telah terjadi restrukturisasi program studi Zakat Wakaf menjadi program studi Manajemen Zakat Wakaf dan berpindah naungan di bawah payung studi baru yaitu Akuntansi Syariah pada tahun 2017. Jadi, terdapat 4 program studi dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas ini berada di jalan G Obos, Komplek Islamic Center, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah.

a. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

1) Visi Fakultas

“Menjadi Penggagas dan Pusat Pengkajian Ekonomi dan Bisnis Islam yang Unggul dan Menang Bersaing di Kancah Masyarakat Ekonomi ASEAN”⁴⁹

2) Misi Fakultas

- a) Menyiapkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam melalui kegiatan pendidikan Ekonomi dan Bisnis Islam yang mengakomodasi nilai-nilai kearifan lokal yang Islami, kegiatan pelatihan, kegiatan penelitian multiparadigma dan kegiatan abdi masyarakat dalam pengembangan Ekonomi Syariah dan ekonomi kerakyatan berbasis pada standar akreditasi nasional maupun internasional.
- b) Membangun sinergi antara lembaga Ekonomi Islam, lembaga keuangan syariah, lembaga pendidikan dan pemerintah dalam membumikan Ekonomi dan Bisnis Islam di tingkat regional dan nasional;
- c) Membangun jaringan dengan lembaga-lembaga Internasional, baik lembaga pendidikan, keuangan, riset, maupun organisasi investor Internasional;
- d) Memajukan Ekonomi dan Bisnis Islam melalui pengkajian dan aksi penelitian terhadap berbagai potensi kreatif untuk

⁴⁹ <http://www.iain-palangkaraya.ac.id/new/visi/> diakses pada tanggal 9 Februari 2021 pukul 18:53 WIB.

pengembangan dan pelaksanaan Ekonomi Islam, baik regional, nasional maupun Internasional;

- e) Memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat dan pemerintah baik pemikiran konstruktif maupun aksi riil dalam pembangunan ekonomi Indonesia yang berkeadilan.⁵⁰

3) Motto MIKWA

Melayani dengan “SANTUN” (Sederhana, Akurat, Nyaman, Tepat Waktu, dan Unggul) (*We Serve You Simply, Accurately, Comfortly, Punctually and Excellently*)

b. Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Jumlah tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya berjumlah 12 orang tenaga pendidik.

c. Struktur Organisasi

Berdasarkan data sementara yang peneliti teliti kumpulkan terkait dengan struktur organisasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, maka terdapat susunan organisasi yang terdiri dari Dekan Fakultas, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III, Ketua Jurusan, Ketua Prodi dan Kasi Bagian Tata Usaha yang bisa dilihat secara rinci pada gambar berikut ini:

⁵⁰ <http://www.iain-palangkaraya.ac.id/new/misi/> diakses pada tanggal 9 Februari 2021 pukul 19:20 WIB.

GAMBAR 4.1

Struktur Organisasi FEBI IAIN Palangka Raya



B. Gambaran Subjek Dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini untuk narasumber berjumlah 6 orang, sedangkan untuk informan berjumlah 4 orang. Peneliti menguraikan identitas subjek serta informan penelitian. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Identitas Narasumber Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	IQ	WADEK II BIDANG AUPK
2.	AS	WADEK III BID. KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA
3.	Y	KASUBBAG KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
4.	NA	STAF KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI
5.	FA	KETUA PRODI PERBANKAN SYARIAH
6.	J	KETUA PRODI EKONOMI SYARIAH

Sumber: dibuat oleh peneliti tahun 2022

Tabel 4.2
Identitas Informan Penelitian

No.	Nama	Program Studi	Angkatan
1.	MI	EKONOMI SYARIAH	2017
2.	ABI	EKONOMI SYARIAH	2017
3.	MA	EKONOMI SYARIAH	2017
4.	TA	EKONOMI SYARIAH	2014

C. Penyajian Data

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya

Untuk mengetahui hasil penelitian bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam IAIN Palangka Raya akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari staf MIKWA FEBI yang menjadi subjek penelitian dan mahasiswa FEBI sebagai informan. Berikut hasil wawancara dengan narasumber dan informan untuk menjawab strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya:

a. Subjek Pertama

Nama : Bapak IQ
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Wakil Dekan III Bid. Kemahasiswaan & Kerjasama

Berikut hasil wawancara dengan bapak IQ, peneliti menanyakan bagaimana Bapak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Jadi pertama begini, untuk kaitanya dengan bidang III untuk pelayanan, untuk di bidang III ini kan menangani Organisasi Kemahasiswaan, ada SEMA, DEMA, HMJ, HEBS ada juga UKM nanti di bawahnya, ada KSPI dan GIS. Apa yang kita berikan ke mereka, yang pertama pada sisi keuangan, kita meminta mereka untuk menulis, menuangkan apa yang akan dilakukan di tahun berikutnya nanti untuk pekerjaan mereka atau program kerjanya, kemudian dikumpulkan ke bidang II, untuk kemudian di pilih mana yang bias dikaabulkan. Jadi semua unsur itu, membuat program kerja, itu saya yang memediasi dan saya menyampaikan ke mereka

dan kemudian setiap waktu kalo ketemu saya sampaikan agar tidak lupa untuk membuat program, jadi itu untuk pelayanan dari sisi keuangan, jadi keterbukaan anggaran itu ada,”⁵¹

Kemudian peneliti menanyakan apa saja fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dan apakah fasilitas di FEBI sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Jadi kita memfasilitasi mahasiswa itu untuk audiensi setiap waktu dengan bidang III, entah itu audiensi terkait dengan akan dilaksanakannya pemilihan pengurus baru, kemudian audiensi terkait dengan pelaksanaan program kerja mereka, karena setiap ORMAWA itu dia punya kegiatan masing-masing, setiap tahun ada semua, jadi mereka selalu audiensi. Kemudian selain itu, kita memberikan pelayanan untuk setiap mereka bikin acara, jadi kita bersedia untuk memberikan arahan bimbingan. Kemudian juga memberikan jalan keluar untuk mahasiswa yang kesulitan keuangan dalam membayar UKT, sehingga kami memberikan pelayanan pembayaran UKT rendah. Kemudian kita juga memfasilitasi kepada mahasiswa yang punya kompetensi bidang seni budaya dan lain sebagainya, kita berikan ruang untuk mengekspresikan kalo ada kompetisi, dan juga mahasiswa yang pintar sesuai bidangnya seperti debat atau apa, jadi kita arahkan dan kita bantu. Untuk Fasilitas kita juga menyediakan berbagai fasilitas untuk menjangkau kegiatan mahasiswa, ada aula FEBI yang bias digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan, kami telah menyediakan fasilitas ruangan auditorium yang bias dipakai untuk siding munaqasah atau untuk melaksanakan kegiatan lainnya seperti seminar jurnal dan sebagainya, kami memberikan fasilitas diruangan kelas yang cukup memadai untuk menjangkau kegiatan belajar mengajar, dan sebagainya yang tujuannya adalah agar mahasiswa FEBI menjadi terpenuhi segala kebutuhannya dari berbagai sektor. Selain itu kami juga memberikan fasilitas seperti SIMAK atau SKPI untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus surat-menyurat, menyusun mata kuliah, dan sebagainya.”⁵²

⁵¹ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

⁵² Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Beliau menjawab:

“Cukup baik, untuk di bidang MIKWA itu kalo mahasiswa ada keperluan untuk mengadakan acara terkait dengan alat pendukung, *sound system* apa segala, kita sediakan, dari tempat apa segala, semua disediakan lebih dari cukup. Untuk staf di MIKWA itu sendiri saya rasa mereka sudah sangat bagus dan paham dengan fungsi dan tugas mereka masing-masing. Selain itu kami juga memiliki struktur organisasi seperti bagian Kaprodi, Kajur, Wakil Dekan, Dekan dan jajaran staf lainnya yang pastinya mereka memahami dan menguasai tugas bidangnya masing-masing.”⁵³

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf selalu ada pada saat jam kerja, apakah staf tanggap terhadap keinginan mahasiswa dalam memberikan pelayanan dan apakah dalam memberikan pelayanan, staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“Yang namanya pelayanan itu, pastinya harus selalu ada, kalo untuk kami selalu ada sesuai dengan jam kerja, bahkan diluar jam kerja pun kadang-kadang kita juga melayani. Kalo saya bilang sepenuhnya tanggap, tidak, sedang lah, karena tidak ada kritik yang berarti selama ini. Untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kalo saya liat itu pas, mereka itu saya liat bagus dan memang untuk menyelesaikan tugasnya mereka selalu tepat waktu tanpa menunda-nunda.”

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Insya Allah sudah bagus. Dulu kami pernah melakukan *rolling* ke staf itu sendiri karena pelayanannya kurang bagus kepada mahasiswa. Jadi mahasiswa ada yang mau mendaftar di fakultas ini dan tidak

⁵³ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

jadi gara-gara yang melayani kurang bagus, dan sudah kami tindak dengan mengeluarkan atau dipindah ke tempat lain. Jadi kami menekankan kepada seluruh pegawai di FEBI untuk selalu ramah kepada mahasiswa dan selalu member pelayanan yang terbaik. Jadi nilai-nilai seperti itu lah yang harus dijaga oleh setiap pegawai kami agar para mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan yang kita berikan.

Untuk ketegasan tentu, jika tidak sesuai dengan waktunya dan jamnya mereka menolak, seperti ketika ada mahasiswa yang meminta cepat untuk meminta apa misalnya, mereka pasti menolak jika memang diluar prosedur yang sudah ditentukan atau memang lagi diluar jam kerja.”⁵⁴

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa perhatian yang diberikan staf kepada mahasiswa dan dalam melakukan apakah ada perbedaan perlakuan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

“Untuk perhatian yang diberikan kepada mahasiswa, ya kami mengumumkan ketika ada informasi atau apa, jadi biar mereka bias mendaftar atau apa.

Jadi kita dalam melakukan pelayanan tidak ada membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lainnya, tidak ada titipan. Jadi kita memperlakukan atau memberikan pelayanan kepada mahasiswa itu kita tidak ada membeda-bedakan, semua kita berikan pelayanan yang sama.”⁵⁵

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“Sebagai fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentu saja kami mengadakan agenda-agenda yang berkaitan dibidang kewirausahaan, seperti seminar-seminar tentang kewirausahaan dan juga ada program Bazaar FEBI yang setiap tahunnya kita adakan, namun karena situasi pandemi kemarin sehingga kegiatan bazaar tersebut terpaksa kita berhentikan dulu, namun melihat situasi yang sudah mulai pulih dan kegiatan belajar-mengajar telah dilakukan secara offline maka ditahun ini kita bias melakukan agenda tersebut kembali. Tujuan adanya kegiatan-kegiatan seperti itu adalah untuk menumbuh kembangkan kemampuan mahasiswa dibidang

⁵⁴ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

⁵⁵ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

kewirausahaan atau bagaimana cara mengelola usaha, cara berdagang dengan dilandasi oleh nilai-nilai Islam.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Subjek IQ menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa terutama pada sisi keuangan, mereka disuruh untuk menulis perencanaan yang akan dilakukan dan kemudian akan dipilih mana saja yang bias dikabulkan, bahkan IQ juga menjelaskan adanya keterbukaan anggaran untuk pelayanan dari sisi keuangan. IQ menjelaskan bahwa mereka juga memfasilitasi mahasiswa untuk audiensi terkait dengan pelaksanaan program kerja mereka khususnya ORMAWA dan mereka juga memfasilitasi bagi mahasiswa yang kesulitan keuangan untuk memberikan jalan keluar dan meringankan biaya kuliahnya. Selain itu IQ menjelaskan bahwa FEBI telah menyediakan berbagai fasilitas untuk menjangkit kegiatan mahasiswa seperti fasilitas di ruang kelas, fasilitas dalam infrastruktur dan sebagainya. IQ menjelaskan bahwa kemampuan staf di MIKWA FEBI sudah cukup baik dan kemampuan staf untuk menguasai tugas dan fungsinya beliau mengatakan mereka sudah sangat bagus dan paham dengan fungsi dan tugas mereka masing-masing. IQ menjelaskan bahwa mereka selalu ada pada saat jam kerja, bahkan diluar jam kerja pun kadang-kadang mereka juga ada dan siap melayani mahasiswa. IQ menjelaskan bahwa staf tidak sepenuhnya tanggap, karena tida ada kritik yang berarti selama ini. IQ menjelaskan bahwa staf sudah sangat bagus

⁵⁶ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. IQ menjelaskan bahwa ketegasan staf dalam melakukan pelayanan sudah bagus untuk saat ini. Beliau juga mengatakan ketegasan itu tentu, jika tidak sesuai dengan jam kerja dan prosedur mereka menolak. IQ menjelaskan bahwa untuk perhatian yang diberikan kepada mahasiswa mereka selalu mengumumkan ketika ada informasi, agar mahasiswa bias mendaftar atau lain sebagainya. IQ menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan mereka tidak membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lainya. IQ juga menjelaskan bahwa FEBI juga mengadakan beberapa program untuk mendorong kemampuan mahasiswa dibidang kewirausahaan seperti kegiatan seminar motivasi kewirausahaan, dan bazaar FEBI.

b. Subjek Kedua

Nama : Bapak AS
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Wakil Dekan II Bidang AUPK

Berikut hasil wawancara dengan bapak AS, peneliti menanyakan bagaimana Bapak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Jadi yang pertama untuk pelayanan secara administrasi yaitu dengan melakukan penataan ulang bekas ruangan kuliah, jadi kita tata seperti ruangan kantor. Kenapa dilakukan penataan, jadi kita ingin menyuguhkan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa, baik itu tempat untuk dia melakukan interaksi dalam berurusan. Untuk dari segi staf di FEBI ini masih terbelang sedikit untuk yang

melayani dari pada mahasiswa itu sendiri. Untuk yang betul-betul tenaga administrasi murni itu belum cukup memadai”.⁵⁷

Kemudian peneliti menanyakan apa saja fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dan apakah fasilitas di FEBI sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Jadi dalam langkah kecepatan dan ketepatan pelayanan maka kami selaku orang yang di ambani tugas untuk mendampingi dekan dalam melaksanakan tugas keadminitrasian, saat ini kita sudah mengadakan untuk pelayanan akademik itu ada 7 aplikasi yang sudah kita siapkan, aplikasi itu tujuannya untuk mempercepat proses pelayanan, jadi kita tidak lagi tergantung dengan orang, karena kita sudah terbantu dengan aplikasi, salah satunya untuk aplikasi yang di akademik itu yang pertama yaitu, aplikasi pembuatan surat izin pra penelitian, aplikasi pembuatan surat penelitian, aplikasi aktif kuliah, kemudian kita juga menyediakan, dan sekarang sudah jalan beberapa tahun yang lalu yaitu surat pendamping ijazah. Jadi tujuan dari aplikasi itu kita bias mempermudah pelayanan itu sendiri. Sedangkan dari segi infrastruktur kami juga menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kegiatan belajar-menajar. Jika kita lihat untuk fasilitas sekarang sudah bagus dan ini selalu ditingkatkan, kita selalu berikhtian untuk meningkatkan fasilitas yang ada, dan mudah-mudahan ada dukungan secara fisik, materi dari pusat, dan untuk sekarang untuk kantor kita belum ada, kita masih memanfaatkan gedung lama, seperti ruang kelas yang sudah tidak terpakai dan kemudian kita lakukan penataan, dan disetiap ruangan selalu kita beri AC agar memberikan kenyamanan kepada staf atau pegawai dan kepada mahasiswa ketika ada keperluan”.⁵⁸

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Beliau menjawab:

“Kami mempunyai struktur organisasi yang tersusun dan pastiya setiap elemen memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing Untuk kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan, menurut pengamatan saya itu sudah baik dan itu kita membuat uraian tugas,

⁵⁷ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

⁵⁸ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

jadi setiap pegawai atau staf yang berada di lingkungan FEBI itu ada uraian tugasnya masing-masing sehingga setiap pegawai memahami tugasnya dengan baik dan setiap pegawai mempunyai kemampuan yang sesuai dengan job tugasnya.”⁵⁹

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf selalu ada pada saat jam kerja, apakah staf tanggap terhadap keinginan mahasiswa dalam memberikan pelayanan dan apakah dalam memberikan pelayanan, staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“Kita selalu memberi arahan kepada staf-staf itu agar selalu tidak meninggalkan tempat pelayanan itu kecuali ada hal-hal yang sangat penting, dan harus lapor kepada atasan, dan atasannya itu sendiri tidak membiarkan tempat itu kosong, biasanya ada penggantinya, diganti dengan pegawai yang lain, dan pelayanan tetap jalan.

Dari pengamatan saya, staf-staf yang ada itu sangat tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa, bahkan kita selalu menanyakan kepada mahasiswa yang malu untuk bertanya misalnya, “ada yang perlu di bantu”, selalu kami arahkan seperti itu.

Untuk kemampuan staf dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, jadi diusahakan selalu tepat waktu, karena kita punya prinsip dan saya selalu terapkan kepada staf-staf yang ada di FEBI untuk segera menyelesaikan tugasnya, karena nanti pasti ada lagi tugas yang lainnya. Jadi, agar tidak menumpuk tugas itu tadi, saya selalu menekankan agar selalu menyelesaikan tugasnya sesegera mungkin demi memberikan pelayanan yang terbaik, dan memang selama ini penumpukan tugas itu tidak ditemukan karena kecepatan dan ketanggapan dari staf itu sendiri untuk menyelesaikan tugasnya”.⁶⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Kita selalu menekankan itu, apa lagi FEBI itu harus mengedepankan sopan santun dan itu harus diterapkan dalam

⁵⁹ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

⁶⁰ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

melakukan pelayanan terhadap mahasiswa atau terhadap masyarakat luas.

Untuk ketegasan itu memang ada bagian tertentu yang harus tegas, misalnya untuk pembuatan surat dan staf kita selalu tegas dan tanggap kepada mahasiswa, misalnya kepada mahasiswa yang kurang persyaratannya untuk pembuatan surat, maka dari staf selalu tegas dan menanyakan persyaratan yang kurang agar bias langsung dikerjakan”.⁶¹

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa perhatian yang diberikan staf kepada mahasiswa dan dalam melakukan apakah ada perbedaan perlakuan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

“Untuk perhatian menurut saya selaku pimpinan mereka di bidang II untuk melayani itu sangat tinggi sekali, mereka sangat *respect* terhadap mahasiswa. Misalnya seperti ada mahasiswa yang diam, mereka selalu menanyakan “ada yang bias di bantu” atau “mau nyari siapa” seperti itu.

Jadi kita ketika melakukan pelayanan itu kita perlakukan semua sama, jadi tidak ada yang dibeda-bedakan antara mahasiswa satu dengan yang lainnya”.⁶²

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“Kalo kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan sudah pasti kami adakan kegiatan tersebut karna kita adalah FEBI jadi kegiatan kegiatan semacam itu sudah pasti kami laksanakan tujuannya adalah untuk melatih mahasiswa mengembangkan potensi yang dimiliki dalam berwirausaha. Contoh kegiatan yang sering kita lakukan adalah mengadakan seminar nasional tentang *entrepreneurship*, selain itu kita jugamendukung kegiatan-kegiatan semacam itu yang dilakukan oleh ormawa FEBI, selain itu ada juga kegiatan BAZAR yang diikuti oleh mahasiswa FEBI.”⁶³

Subjek AS menjelaskan bahwa untuk melakukan pelayanan yang terbaik mereka sudah melakukan penataan ruang yang baik untuk

⁶¹ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

⁶² Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

⁶³ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya 13 April, 2022.

memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa dan mereka juga menyediakan fasilitas seperti diuatkanya aplikasi untuk membantu mahasiswa dalam berurusan, beliau juga mengatakan untuk fasilitas sekarang sudah bagus dan selalu ditingkatkan untuk kedepanya. AS menjelaskan bahwa untuk kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan sudah baik dan sudah paham dengan tugas dan fungsinya. AS menjelaskan bahwa staf harus selalu ramah dan sopan, tegas, perhatian, ada pada saat jam kerja, tanggap dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. beliau juga menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan antara mahasiswa satu dengan yang lain. AS jugamenerangkan bahwa pihak kampus selalu mengadakan kegiatan yang mendorong kemampuan mahasiswa di bidang kewirausahaan, kegiatan yang diadakan adalah BAZAR dan seminar tentang *entrepreneur*.

c. Subjek Ketiga

Nama : Bapak Y
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Kasubbag Kemahasiswaan dan Alumni

Berikut hasil wawancara dengan bapak Y, peneliti menanyakan bagaimana Bapak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Khususnya FEBI dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa itu sudah berjalan dengan baik dengan mempergunakan aplikasi yang sudah ada, contohnya aplikasi SKPI, untuk pelayanan administrasi dalam surat-menyurat itu sudah ada petugas-petugas yang ada di FEBI yang sesuai dengan bidangnya, jadi jika ada mahasiswa yang ada keperluan bias menemui petugas atau staf

sesuai dengan bidangnya masing-masing. Jadi dengan adanya aplikasi yang sudah disediakan diharapkan bias membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa”.⁶⁴

Kemudian peneliti menanyakan apa saja fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dan apakah fasilitas di FEBI sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa terkait dengan akademik itu sudah ada di dalam SIMAK misalnya, ketika mahasiswa ingin menyusun KPP maka melalui simak, terus untuk melihat nilai-nilai juga melalui SIMAK. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa FEBI dan untuk menjangkau fasilitas tentang keadministrasian seperti surat menyurat dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, kami juga menyediakan fasilitas lain seperti kelengkapan ruang belajar, ruang aula, ruang auditorium yang terbilang masih baru yang bias digunakan untuk sidang munaqosah, adanya ruang kantor untuk para dosen agar memudahkan mahasiswa dalam berkonsultasi, dan sebagainya.”⁶⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Beliau menjawab:

“Di FEBI ada beberapa bagian kepegawaian, seperti dari dekanat, kujur, kaprodi, dan para staf yang pastinya memiliki job atau tugasnya masing-masing. Untuk kemampuan staf itu sendiri sesuai dengan latar belakang pendidikan dan jobnya sendiri, jadi mereka pastinya sudah paham dengan posisi dan pekerjaan mereka masing-masing, jika ada pegawai kita yang baru, pasti kita berikan pengarahan tentang tugas-tugasnya agar tercapai kinerja yang baik sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.”⁶⁶

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf selalu ada pada saat jam kerja, apakah staf tanggap terhadap keinginan mahasiswa dalam

⁶⁴ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁶⁶ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

memberikan pelayanan dan apakah dalam memberikan pelayanan, staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“Secara administrasi itu jam kerja sudah sesuai dengan prosedur, tapi yang namanya manusia pastinya kita juga memiliki keperluan yang mendesak atau yang sangat penting, tapi jika ada staf yang ada kepentingan mendesak, maka akan digantikan sementara dengan staf yang lain agar pelayanan di MIKWA ini tetap berjalan sesuai dengan prosedur.

Jadi staf saya itu dalam memberikan pelayanan bias dikatakan sudah cukup tanggap terhadap keinginan mahasiswa.

Tentunya kami selalu mengusahakan untuk menyelesaikan tugas selalu tepat waktu, tetapi tidak jarang juga ada keterlambatan untuk menyelesaikan tugas tersebut, dikarenakan beberapa factor yaitu, listrik mati, jaringan lemot, dan staf yang masih mempunyai tugas di luar kota, jadi keterlambatan pengerjaan tugas tersebut bukan karena ketersengajaan, sehingga kami selalu berusaha mengerjakan tugas dengan baik dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.”⁶⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Tentunya kami selalu menekankan agar ketika melayani mahasiswa atau siapapun yang ingin berurusan kesini, tentunya akan kami layani dengan sopan sebisa kami.

Untuk ketegasan yang diberikan maka, jika ingin mengajukan permohonan harus sesuai prosedur, jadi kita tidak bisa memberikan pelayanan jika tidak sesuai prosedur, artinya mahasiswa harus melengkapi dulu persyaratan sesuai dengan permohonannya”.⁶⁸

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa perhatian yang diberikan staf kepada mahasiswa dan dalam melakukan apakah ada perbedaan perlakuan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

⁶⁷ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁶⁸ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

“Untuk perhatian yang diberikan kepada mahasiswa yaitu memberikan arahan dengan keperluan mahasiswa tersebut, maka akan diarahkan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Secara administrasi tentunya kami tidak membeda-bedakan mahasiswa, semuanya diperlakukan sama sesuai dengan prosedur jadi kita tidak ada membeda-bedakan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan prosedur yang ada.”⁶⁹

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“Sudah seharusnya kita sebagai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mendorong mahasiswa untuk berkreaitivitas di bidang kewirausahaan contoh dari hasil kegiatan yang sudah kita laksanakan, ada beberapa alumni kita yang sekarang sudah menjadai pengusaha, itu adalah buah hasil dari kegiatan-kegiatan atau program-program yang kita laksanakan untuk melatih mahasiswa dalam berwirausaha.”⁷⁰

Subjek Y menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan terutama di bidang akademik sudah berjalan dengan baik. Y menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa sudah ada di SIMAK dan beliau juga mengatakan kurang dalam tenaga kerja khususnya pada masing-masing prodi kami juga menyediakan fasilitas lain seperti kelengkapan ruang belajar, ruang aula, ruang auditorium yang terbilang masih baru yang bias digunakan untuk siding munaqosah, adanya ruang kantor untuk para dosen agar memudahkan mahasiswa dalam berkonsultasi, dan sebagainya. Y menjelaskan bahwa kemampuan staf sudah bagus dan sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka. Y menjelaskan bahwa staf ada pada saat jam kerja sesuai prosedur, beliau

⁶⁹ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁷⁰ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

juga mengatakan bahwa staf selalu sopan, tanggap, perhatian, tegas dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Y juga menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Y menerangkan bahwa sebagai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah semestinya kita melakukan kegiatan-kegiatan yang mendorong mahasiswa untuk berkreaitivitas di bidang kewirausahaan.

d. Subjek Keempat

Nama : Bapak NA
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Kemahasiswaan dan Alumni

Berikut hasil wawancara dengan bapak NA, peneliti menanyakan bagaimana Bapak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Tentunya kami dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa yang pastinya selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kemampuan kami. Artinya ketika ada mahasiswa dengan keperluannya datang ke MIKWA artinya kami harus melayani dan segera mengerjakan tugas sebagai staf agar mahasiswa yang kami layani tersebut bias merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”.⁷¹

Kemudian peneliti menanyakan apa saja fasilitas yang diberikan kepada mahasiswa dan apakah fasilitas di FEBI sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

⁷¹ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

“Untuk menunjang pekerjaan kami dan memudah mahasiswa dalam melakukan segala urusanya, kami juga memfasilitasi dengan yang namanya aplikasi SIMAK, yaitu untuk mempermudah mahasiswa dalam pengisian KPP dan lain sebagainya. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas ruangan yang nyaman, agar mahasiswa ketika berurusan merasa nyaman dengan fasilitas ruangan yang diberikan. Untuk fasilitas khususnya di MIKWA FEBI saya rasa sudah cukup memadai, Cuma ada kelemahanya belum ada pelayanan untuk terbagi masing-masing prodi, mungkin dengan adanya tambahan tenaga kerja untuk masing-masing prodi bias lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan”.⁷²

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Beliau menjawab:

“Untuk kemampuan pelayanan staf dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa, saya rasa sudah cukup bagus, karena kami disini yang pastinya akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa, karena sudah menjadi tanggung jawab kami. Untuk menguasai tugas dan fungsi saya rasa staf disini sudah menguasai tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan latar belakang pendidikan.”⁷³

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf selalu ada pada saat jam kerja, apakah staf tanggap terhadap keinginan mahasiswa dalam memberikan pelayanan dan apakah dalam memberikan pelayanan, staf selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“Secara administrasi kami harus selalu ada pada saat jam kerja, kecuali memang ada keperluan yang mendesak atau penting, baru kami izin kepada atasan dan itu pun selalu ada staf lain yang menggantikan posisi staf yang izin tadi agar pelayanan tetap berjalan.

Untung ketanggapan, tentunya kami harus selalu tanggap kepada mahasiswa yang ingin berurusan kepada kami, misalnya ketika ada mahasiswa yang datang, kami selalu menanyakan seperti, apakah ada

⁷² Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁷³ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

yang bias dibantu, mau cari siapa dan ada keperluan apa, dan ada juga mahasiswa yang ingin mengajukan permohonan tetapi persyaratan untuk mengurus surat tertentu tidak lengkap, jadi kami harus tegas dan mengingatkan kepada mahasiswa tersebut untuk melengkapi persyaratannya agar kami bisa langsung mengerjakan dari surat permohonan tersebut.

Dan untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas saya rasa kami sebagai staf sudah cukup bagus dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, karena itu adalah tanggung jawab kami, jadi kami harus mengerjakan sesuai dengan prosedur dan selalu mengusahakan tepat waktu agar tidak ada penumpukan tugas tersebut”.⁷⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Tentunya kami selalu ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan kepada siapa pun karena kami selalu ditekankan untuk bersikap ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan.

Untuk ketegasan saya rasa sudah cukup tegas misal ada mahasiswa yang ingin mengajukan permohonan tetapi persyaratan untuk mengurus surat tertentu tidak lengkap, jadi kami harus tegas dan mengingatkan kepada mahasiswa tersebut untuk melengkapi persyaratannya agar kami bisa langsung mengerjakan dari surat permohonan tersebut”.⁷⁵

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa perhatian yang diberikan staf kepada mahasiswa dan dalam melakukan pelayanan apakah ada perbedaan perlakuan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

“Untuk perhatian yang diberikan kepada mahasiswa tentunya kami selalu mengingatkan ketika ada pengumuman atau ketika mahasiswa sedang mengajukan permohonan pembuatan surat misalnya tapi untuk persyaratannya kurang jadi kami selalu mengingatkan ketika ada mahasiswa seperti itu agar melengkapi persyaratannya”.

⁷⁴ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁷⁵ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

Dan juga kami tidak ada membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lain, semua akan kami layani dengan pelayanan yang sama dan prosedur yang sama kepada setiap mahasiswa.⁷⁶

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“Ya tentu saja kita juga mendorong kegiatan-kegiatan seperti itu, karna kita kan Fakultas Ekonomi jadi kita berupaya untuk mencetak atau menghasilkan alumni-alumni tidak hanya siap untuk bekerja di kantoran tetapi kita juga mencetak alumni yang siap untuk terjun dibidang kewirusahaan, kalo kami dari pihak staff kami bias membantu juga dari segi surat-menyurat perizinan ketika mahasiswa ingin mengadakan kegiatan kewirausahaan, mungkin dari segi izin menggunakan aula, izin menggunakan fasilitas kampus untuk menunjang kegiatan tersebut, dan sebagainya.”⁷⁷

Subjek NA menjelaskan bahwa selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. NA menjelaskan bahwa mereka memfasilitasi mahasiswa dengan SIMAK untuk mempermudah mahasiswa dan beliau juga mengatakan fasilitas yang diberikan sudah cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. NA menjelaskan bahwa kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan sudah cukup bagus dan paham dengan tugas yang diberikan. NA menjelaskan staf selalu ada pada saat jam kerja sesuai dengan prosedur, beliau juga menjelaskan baha harus selalu ramah dan sopan, tegas, perhatian, tanggap dan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu. NA juga menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan mereka tidak membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lain. NA juga menjelaskan bahwa kita sebagai FEBI sudah

⁷⁶ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

⁷⁷ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

pasti kita mendorong kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kewirausahaan agar kita mencetak alumni-alumni yang tidak hanya siap terjun diperguruan tinggi saja akan tetapi kita juga mencetak alumni yang siap terjun dibidang kewirausahaan.

e. Subjek Kelima

Nama : Ibu FA

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi : Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Berikut hasil wawancara dengan ibu FA, peneliti menanyakan bagaimana Ibu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Yang pertama untuk pelayanan akademik yaitu masalah pembuatan jadwal tiap semester, kami kaprodi biasanya membuat yang nama jadwal perkuliahan, pertama kami mulai dari penentuan mata kuliahnya dulu di setiap semester, biasanya kalau ada perubahan kurikulum itu kami juga yang mengurus dan tiap angkatan kadang ada yang kurikulumnya berbeda, jadi kadang harus dibuat baru. Kemudian setelah itu kami tentukan juga dosen pengajarnya, kemudian setelah itu masuk ke proses sinkronisasi apa segala macam yang pasti itu nanti berujungnya pada pembuatan KRS mahasiswa, agar mereka cepat juga menyusun KRSnya dan biasanya dimana batas waktu mahasiswa mengambil KRS biasanya kami sudah kelar atau sudah menyelesaikan semua jadwalnya. Kemudian untuk masalah akademik, pelayanan yang pasti dengan terselenggaranya perkuliahan tiap semester, baik itu tentang jadwal, dosen pengampu, penyusunan KRS sampai nanti pelaksanaannya sampai nanti evaluasi di akhirnya itu semua memang prodi yang mengawasi, yang membantu supaya gimana caranya agar itu berjalan dengan lancar”.⁷⁸

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

Kemudian peneliti menanyakan apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Alhamdulillah untuk saat ini sudah bagus dengan diberikannya beberapa fasilitas seperti computer misalnya, tapi kalo kita membandingkan dengan fakultas lain Alhamdulillah FEBI itu sudah paling lengkap lah fasilitasnya, demi memudahkan mahasiswa yang ingin berurusan. Paling tidak anda bisa lihat sendiri seperti apa pembagiannya, yang mana pembagian sekat-sekat ini memudahkan mahasiswa untuk berurusan ke siapa yang diperlukan, ada tanda juga pengenalan-pengenalan di depan itu untuk mempermudah mahasiswa dalam berurusan. Dari segi infrastruktur di FEBI sudah sangat lengkap, kita punya aula besar atau aula mini yang bias digunakan untuk kegiatan rapat, untuk sidang munaqasah atau untuk kegiatan kemahasiswaan lainnya khususnya lingkup FEBI. Selain infrstruktur kami juga menyediakan beberapa aplikasi untuk memudahkan mahasiswa dalam menyusun KPP, aplikasi surat-menyurat aplikasi SIMAK dan SKPI yang tujuannya untuk mempermudah kegiatan kemahasiswaan”⁷⁹

Kemudian peneliti menanyakan apakah ibu selalu ada pada saat jam kerja. Beliau menjawab:

“tentunya kami selalu ada pada saat jam kerja bahkan jika waktu istirahat dan di MIKWA tutup, kami tidak pernah tutup kecuali ngajar, sibuk kami gak bias karena itu resiko kami menjabat *plus* ngajar otomatis ketika tidak ada kegiatan yang berkaitan, kami ngajar, misalnya mahasiswa datang dan kami tidak ada di ruangan, itu bukan salah kami juga karena kami juga punya tugas lain, selain sebagai KAPRODI kami juga sebagai dosen.”⁸⁰

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana ketanggapan Ibu terhadap keinginan mahasiswa dalam memberikan pelayanan. Beliau menjawab:

“yang pasti kami harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa misalnya ketika penyusunan KRS dan setelah mahasiswa selesai menyusun KRS nya baik itu secara *online*

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

maupun *offline* nanti akan diminta tanda tangan yang pasti kalo saya disini, mau dia minta tanda tangan *online* silahkan, karena memang ada aplikasinya, jadi kalo *offline* ya silahkan yang mana itu didahului oleh penanda tangan DPL dulu, nanti kalo missal sudah ditanda tangani baru ke kami selaku KAPRODI yang menyetujuinya sambil dilihat kecocokan apa saja yang mereka ambil.”⁸¹

Kemudian peneliti menanyakan dalam memberikan pelayanan apakah Ibu selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“Intinya kalo yang itu tugas pokok kami sebagai KAPRODI insya allah tepat waktu, tapi kalo tugas kami sebagai dosen, contohnya seharusnya kami ngajar tapi tiba-tiba ada rapat dan terpaksa kami mendahulukan dulu yang rapat dan mengesampingkan yang dosen itu mungkin kekurangannya yang mana ini mungkin perhatiannya adalah karena kaprodi masih dibebani juga dengan mengajar yang juga terkadang ada kelebihan SKS misalnya, hal itu lah yang menyebabkan agak terbengkalainya tugas KAPRODI sebagai dosen. Tetaapi terlepas itu kami selalau berusaha mengerjakan semua tugas kami dengan bai.”⁸²

Kemudian peneliti menanyakan dalam melakukan pelayanan apakah ada perbedaan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

“terkait hal tersebut kami tidak pernah membeda-bedakan perlakuan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, karena hal itu adalah tanggungjawab kami untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mahasiswa merasa nyaman.”⁸³

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa ketegasan dan perhatian yang diberikan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“Untuk ketegasan dan perhatian yang kami berikan kemahasiswa pastinya pengaduan-pengaduan mahasiswa tentang permasalahan,

⁸¹ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸² Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸³ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

baik itu perkuliahan dan lainnya, biasanya juga ada mahasiswa lama yang hampir di DO maka itu yang kami kejar untuk bias memberikan solusi kepada mahasiswa tersebut.”⁸⁴

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“kalo kegiatan-kegiatan seperti itu kita juga mengadakan kegiatan-kegiatan seperti itu, seperti seminar pelatihan *entrepreneurship*, kegiatan BAZAR tujuannya untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa, mengembangkan bakat-bakat mahasiswa dibidang kewirausahaan. Selain itu di FEBI juga ada mata kuliah tentang Kewirausahaan, Ekonomi Islam, Studi Kelayakan Bisnsi dan lainnya, tujuannya agar mahasiswa mampu menguasai dan memahami bagaimana sih berwirausaha yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, berwirausaha yang sesuai dengan ajaran Nabi Muhammad SAW, jadi kita selalu mengadakan kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan kewirausahaan.”⁸⁵

Subjek FA menjelaskan bahwa khususnya terkait dengan penyusunan KRS, beliau akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa dan membantu mahasiswa yang ada permasalahan terkait dengan penyusunan KRS agar mahasiswa tersebut bias segera menyusun KRS dan bias mengikuti perkuliahan. FA menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan juga sudah cukup, dapat dilihat dengan disediakannya fasilitas untuk menunjang pekerjaannya beliau. Beliau juga mengatakan bahwa mereka selalu ada pada saat jam kerja, bahkan ketika diluar jam kerja mereka tetap ada dan bersedia melayani mahasiswa, dan beliau juga menjelaskan bahwa mereka tanggap dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya untuk tugas pokoknya. FA menjelaskan bahwa

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

selaku KAPRODI mereka juga perhatian dan tegas kepada mahasiswa dan tidak membeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lain.

f. Subjek Keenam

Nama : Ibu J

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi : Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Berikut hasil wawancara dengan ibu J, peneliti menanyakan bagaimana Ibu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“kami selalu berusaha memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang terbaik seperti contohnya untuk penyusunan KRS yang terlambat itu biasanya juga kami yang mengurus dan mengisi langsung di SIMAK, kan banyak mahasiswa itu yang baru bayar jadi setelah bayar itu biasanya baru bias nyusun KRS dan itu sudah berjalan perkuliahnya, sehingga mau tidak mau dia ke KAPRODI nya masing-masing untuk minta diinputkan KRS nya, karena dia tidak bias menyusun KRS karena sudah terlambat pembayaran jadi kami yang mengisikan KRS nya dia dan langsung kami juga yang menyetujuinya siapapun dosen PA nya tetap kembali ke KAPRODI. Itu diluar hak kami sebagai mengajar juga.”⁸⁶

Kemudian peneliti menanyakan apakah fasilitas yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“ Rencana nanti kita pindah ruangan ke gedung sebelah, nanti di gedung sebelah itu nanti PRODI ada masing-masing ruangnya, jadi di situ nantinya juga untuk menyamakan mahasiswa dalam berurusan dengan PRODI nya masing-masing, kalo yang disini kan masih di gabung satu ruangan buat dua PRODI nanti di gedung sebelah kita masing-masing sudah punya ruangan sendiri jadi tidak ngumpul kayak begini lagi, kalo begini ruangnya jadi sempit terus mahasiswa yang ada keperluan juga risih dan kenyamananya

⁸⁶ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

kurang, nanti kedepannya akan lebih nyaman lagi karena memang sudah ditingkatkan dan jika dibandingkan dengan fakultas lain menurut saya FEBI yang paling bagus atau sesuai standard lah baik dari segi infrastruktur, fasilitas-fasilitas pendukung lainnya untuk menunjang kegiatan mahasiswa, fasilitas aplikasi kemahasiswaan seperti SKPI, SIMAK dan fasilitas fasilitas lainnya.”⁸⁷

Kemudian peneliti menanyakan apakah ibu selalu ada pada saat jam kerja. Beliau menjawab:

“Kalo untuk ada apa engganya kami pada saat jam kerja, saya rasa kami selalu ada pada saat jam kerja, bahkan jika sudah waktunya istirahat dan di MIKWA itu tutup, kami tetap buka dan masih ada diruangan, dan bahkan jika ada yang mahasiswa yang ada keperluan dengan kami, kamipun juga bersedia melayani mereka, tapi tergantung situasi dan kondisi juga.”⁸⁸

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana ketanggapan Ibu terhadap keinginan mahasiswa dalam memberikan pelayanan. Beliau menjawab:

“ Untuk ketanggapan kami ketika melayani mahasiswa memang kami selalu tanggap jika ada mahasiswa yang ingin berurusan, kami selalu melayani mereka, membantu dan memberikan solusi ke mahasiswa, seperti ketika penyusunan KRS atau apa yang berkaitan dengan PRODI.”⁸⁹

Kemudian peneliti menanyakan dalam memberikan pelayanan apakah Ibu selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan. Beliau menjawab:

“ Kalo yang berhubungan dengan kewajiban pokok saya katakana iya tapi kalo kami sebagai dosen itu juga bias melorot karena kami tetap mendahulukan kewajiban di PRODI dibandingkan dengan kewajiban di dosenya itu juga kekuranganya, karena kan kita ada tugas tambahan jadi yang mana yang lebih diutamakan gitu. Kami

⁸⁷ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸⁸ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁸⁹ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas kami dengan tepat waktu”⁹⁰

Kemudian peneliti menanyakan dalam melakukan pelayanan apakah ada perbedaan antara mahasiswa satu dengan yang lain. Beliau menjawab:

“Jadi kami memang tidak ada membeda-bedakan mahasiswa itu ketika melakukan pelayanan, semua kami perlakukan sama. karena itu adalah tanggung jawab kami dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk kenyamanan mahasiswa kami”⁹¹

Kemudian peneliti menanyakan seperti apa ketegasan dan perhatian yang diberikan kepada mahasiswa. Beliau menjawab:

“kalo perhatian dan ketegasan misalnya seperti ada mahasiswa lama yang sudah hamper di DO na itu yang kita kejar mahasiswanya agar cepat menyelesaikan tugas akhir atau apa, jadi itu bentuk ketegasan dan perhatian dari kita dan juga jika mahasiswa tersebut ada masalah misalnya, masalahnya dari siapa, maka kita bias konsultasi dan memberikan solusi untuk mahasiswa tersebut.”⁹²

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan untuk mendorong kreativitas mahasiswa dibidang kewirausahaan. Beliau menjawab:

“Kalo kegiatan kewirausahaan, ya kita pasti rutin mengadakan, bentuk kegiatannya seperti BAZAR. Ya kitakan seagai fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah pastu ruang lingkupnya adalah tentang bisnsi atau wirausaha, banyak ko alumni kita yang sekarang menjadi pengusaha mungkin itu adalah salah satu dari hasil kegiatan-kegiatan yang kita lakukan, atau bias juga karena mahasiswa kan juga belajar tentang kewirusahaan karena ada SKS nya jadi mereka mengetahui seberapa untungnya atau manfaatnya ketika mempunyai usaha sendiri.”⁹³

⁹⁰ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁹¹ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁹² Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

⁹³ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

Subjek J menjelaskan bahwa dalam bidang pelayanan mereka selalalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa yang memiliki keperluan dengan beliau. J juga menjelaskan bahwa untuk fasilitas yang diberikan juga sudah sangat baik dan bias dilihat dengan peningkatan-peningkatan yang di lakukan pihak FEBI untuk meningkatkan pelayanan. J menjelaskan bahwa mere juga selalu ada pada saat jam kerja dan mereka juga tanggap terhadap keinginan mahasiswa yang ingin berurusan. J menjelaskan bahwa dalam melakukan atau menyelesaikan tugas, mereka selalu tepat waktu untuk kewajiban pokok dan memang sudah dipertimbangkan untuk mengerjakan yang lebih penting. J menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan mereka juga selalu tegas dan perhatian kepada mahasiswa dan tidak membedakan antara mahasiswa satu dengan yang lain.

g. Informan Pertama

Berikut hasil wawancara dengan MI. Peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan di FEBI. Saudara menjawab :

“Menurut pendapat saya pelayanan di FEBI sudah cukup bagus sesuai standard SOP, ketika membuat surat menyurat seperti surat rekomendasi, surat keterangan aktif kuliah, surat izin riset, dan sebagainya menurut saya pelayanannya sudah baik, cepat tanggap sehingga memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan urusannya dan juga ketika mahasiswa mengalami kebingungan dalam mengurus sesuatu dari pihak mikwa atau pun dosen membantu dan mengarahkannya agar bias terselesaikan, jadi menurut saya pelayanan di FEBI sudah baik.”⁹⁴

⁹⁴ Wawancara dengan saudara MI Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 April 2022.

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas di FEBI. Saudara menjawab:

“Pendapat saya fasilitas di FEBI sudah sangat baik dan mumpuni untuk fasilitas kampus, fasilitas belajar-mengajar, itu sudah sangat bagus, untuk menunjang belajar-mengajar di FEBI juga ada perpustakaan FEBI, dari segi infrastruktur seperti ruang kelas, gedung aula di FEBI menurut saya sudah lengkap dan bagus, selain itu FEBI juga menyediakan perlengkapan yang cukup memadai untuk menunjang kegiatan mahasiswa di kampus khususnya mahasiswa FEBI.”

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf FEBI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Beliau menjawab:

“Menurut saya Staff di FEBI sudah bagus dalam memberikan pelayanan, mereka bekerja sesuai bidangnya masing-masing bertanggungjawab dengan baik ramah terhadap mahasiswa, sehingga terlihat para staff di FEBI atau bias dikatakan semua pegawai di FEBI telah memahami dengan baik tugas-tugasnya..”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staff FEBI selalu ada saat jam kerja dan bagaimana daya tanggap pihak FEBI dalam menjelaskan dan memahami permasalahan mahasiswa serta ketepatan waktu yang dijanjikan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“menurut pengalaman saya staf FEBI selalu ada saat jam kerja untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, untuk ketanggapan menurut saya memiliki ketanggapan yang baik tentang persoalan atau permasalahan yang dibawa oleh mahasiswa misalnya ketika ada mahasiswa bingung dan diam saja mungkin karena malu bertanya, pihak mikwa kemudian menanyakan ada yang bias di batu, dan sebagainya kemudian memberi pengarahan kepada mahasiswa tersebut untuk menyelesaikan keperluan mahasiswa tersebut, Kemudian untuk ketepatan waktu menurut saya selama saya mengurus surat menyurat dan lain sebagainya sudah cukup baik selalu tepat waktu, misalnya saya membuat surat izin penelitian pihak MIKWA menjanjikan siang di ambil aja

suratnya, pada saat siang saya datangi suratnya sudah selesai di buat.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“Selama ini menurut saya staf di FEBI orangnya ramah-ramah kepada mahasiswa, membantu menyelesaikan keperluan mahasiswa dengan baik juga, kalau dari sisi ketegasan staf di FEBI selalu mengingatkan atau memberikan pengumuman berkala kepada mahasiswa seperti tentang jadwal perkuliahan, atau jadwal pengumpulan berkas seminar proposal atau munaqasah, dan juga ketegasan prosedur seperti mahasiswa yang ingin mengajukan siding proposal selalu mengecek apakah sudah sesuai dengan persyaratan mengajukan siding, jika belum pihak staf selalu menghimbau untuk melengkapi terlebih dahulu persyaratan tersebut.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf di FEBI membedakan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lainnya. Saudara menjawab:

“Menurut saya tidak ada perbedaan perlakuan ya, semua dilayani dengan baik tidak ada dibeda bedakan.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan potensi mahasiswa. Saudara menjawab:

“Selama saya menjadi mahasiswa FEBI yang saya ketahui kegiatan-kegiatan semacam itu yang berkaitan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dibidang wirausaha rutin dilakukan oleh FEBI salah satu contohnya adalah kegiatan seminar motivasi tentang kewirausahaan, baik yang diadakan oleh dosen-dosen FEBI atau pun yang diadakan oleh ORMAWA FEBI IAIN Palangka Raya.”

Informan MI menjelaskan bahwa pelayanan di FEBI sudah sangat baik, para staf bersikap ramah kepada mahasiswa, loyal, dan bertanggung jawab. MI juga menjelaskan bahwa ketersediaan fasilitas di FEBI sudah cukup lengkap baik dari sisi bangunan, sisi perlengkapan di kelas, atau perlengkapan-perengkapan lainnya untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar mahasiswa FEBI. Selain itu MI juga menerangkan bahwa FEBI juga rutin mengadakan kegiatan-kegiatan untuk menumbuhkan minat dan bakat mahasiswa untuk berwirausaha dengan cara mengadakan seminar-seminar motivasi berwirausaha.

h. Informan Kedua

Berikut hasil wawancara dengan ABI. Peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan di FEBI. Saudara menjawab :

“Menurut saya pelayanan di FEBI terutama di MIKWA sudah cukup baik, mereka bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing mereka senantiasa membantu mahasiswa yang kebingungan untuk menyelesaikan keperluan mereka. Mereka bekerja dengan ramah, baik, cepat tanggap, dan melayani sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.”⁹⁵

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas di FEBI. Saudara menjawab :

“Untuk fasilitas yang diberikan sudah cukup lengkap, misalkan kita mau minta cap atau apa itu sudah disediakan di atas meja. Untuk fasilitas lain FEBI juga menyediakan aplikasi SIMAK untuk memudahkan mahasiswa dalam menyusun KPP dan mencetak bukti pembayaran, mencetak transkrip atau hasil studi dan sebagainya, selain itu fasilitas di FEBI menurut saya sudah lengkap banget ya, ada musholah nya di kantor, ada perpustakaan FEBI, ada

⁹⁵ Wawancara dengan saudara ABI Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 17 April 2022

ruang kelas yang lengkap perlengkapannya, ada aula FEBI yang bias dipakai untuk mengadakan kegiatan ORMAWA FEBI, mungkin masih banyak lagi kelengkapan-kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh FEBI IAIN Palangka Raya.”

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf FEBI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Saudara menjawab:

“Menurut saya sudah cukup bagus, baik itu dari segi pelayanan dan fasilitas itu sudah cukup bagus dan bisa dilihat lah dibandingkan dengan yang dulu sekarang sudah ada peningkatan dari segi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, para pegawai di FEBI bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga untuk penguasaan tugas dan fungsinya saya rasa mereka sudah sangat memahami akan tugas-tugasnya mereka bekerja dengan professional.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staff FEBI selalu ada saat jam kerja dan bagaimana daya tanggap pihak FEBI dalam menjelaskan dan memahami permasalahan mahasiswa serta ketepatan waktu yang dijanjikan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“Menurut saya staff FEBI selalu ada ketika jam kerja selama saya ada urusan dengan staff FEBI mereka selalu ada di kantor untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, untuk daya tanggap menurut saya sudah bagus karena kalo misal kita ada urusan datang ke MIKWA biasanya mereka selalu menanyakan ke kita ada perlu apa, mau nyari siapa, jadi menurut saya sudah cukup bagus karena mereka selalu menanyakan urusan kita dan membantu kita untuk menyelesaikan keperluan kita. Untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnyanya menurut saya mereka selalu tepat waktu, bahkan ketika saya di luar kota jadi bias lewat chat dan dipermudah, memang dalam berurusan memang sudah sangat cepat.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“pengalaman saya selama menjadi mahasiswa apa lagi ketika berurusan memang sudah bagus bahkan sampai saat ini untuk pelayanannya sudah bagus mereka bersikap ramah dan baik kepada kita, untuk ketegasan mungkin bias kita lihat dari pengarah-pengarah yang selalu diberikan kepada mahasiswa baik dari pengumuman-pengumuman atau dari segi selalu mengingatkan mahasiswa untuk melengkapi persyaratan saat membuat atau mengurus masalah surat menyurat seperti izin riset, aktif kuliah, dan sebagainya, memang mereka selalu tegas dan perhatian, apa lagi jika kita berurusan atau ada kesalahan, mereka selalu mengingatkan atau memberikan saran agar urusan kita bias cepat selesai.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf di FEBI membeda-bedakan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lainnya. Saudara menjawab:

“menurut saya tergantung keakraban kita dengan staf jadi kita bias mudah dalam berurusan karena kita sudah kenal dan tidak sungkan tapi ini hanya masalah sungkan saja bukan membeda-bedakan perlakuan dalam melayani kita, mereka dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa memang tidak ada mebeda-bedakan mahasiswa satu dengan yang lain ketika melakukan pelayanan, semua diperlakukan dengan adil sesuai dengan keperluannya masing-masing.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan potensi mahasiswa. Saudara menjawab:

“Menurut saya FEBI rutin mengadakan agenda untuk mendorong kita agar berwirausaha atau membangun usaha, selain kegiatan-kegiatan tersebut di matakuliah juga ada pelajaran yang membahas kewirausahaan, membahas etika berwirausaha, tanpa kita sadari itu juga bias mendorong kita untuk berwirausaha karena dari pelajaran itu kita mengetahui bagaimana sih keuntungan membangun usaha yang berlandaskan nilai-nilai Islami dan sebagainya.”

Berdasarkan uraian wawancara di atas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan di FEBI terutama di MIKWA sudah cukup

baik, mereka bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing, bekerja dengan ramah, baik, cepat tanggap, dan melayani sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. ABI juga menjelaskan fasilitas yang diberikan FEBI sudah cukup lengkap menyediakan aplikasi SIMAK, ada musholah nya di kantor, ada perpustakaan FEBI, ada ruang kelas yang lengkap perlengkapannya, ada aula FEBI yang bias dipakai untuk mengadakan kegiatan ORMAWA FEBI. Untuk pelayanan di FEBI sudah berjalan dengan baik, para staff bersikap ramah dan baik kepada mahasiswa, mereka bekerja dengan professional, tanggap, tepat waktu, dan tidak membeda-bedakan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan yang lainnya dalam memberikan pelayanannya. Selain itu FEBI rutin mengadakan kegiatan untuk mendorong kemampuan mahasiswa di bidang kewirausahaan.

i. Informan Ketiga

Berikut hasil wawancara dengan MA. Peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan di FEBI. Saudara menjawab:

“Pelayanannya sudah cukup bagus dan memang bias terlihat dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan sekarang memang sudah sangat bagus dibandingkan dengan yang dulu Untuk pelayananya menurut saya termasuk cepat misalnya, pagi kita berurusan dan biasanya sore sudah selesai, paling ada beberapa staf atau dosen yang memang lagi ada kesibukan dan paling lama dua hari itu pun jarang, menurut saya pelayananya sudah bagus”.⁹⁶

⁹⁶ Wawancara dengan saudara MA Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 April 2022

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas di FEBI. Saudara menjawab :

“Menurut saya untuk fasilitas di FEBI bagus, kayak sekarang sudah pakai AC di tiap ruangan dan kalo dulu masih pakai kipas angin, meja juga sudah tertata rapi dan ada sekat untuk membedakan ruangan antara staf yang lain dan juga untuk mempermudah untuk berurusan, dan juga fasilitas seperti SIMAK dan SKPI untuk menunjang dan memudahkan keperluan mahasiswa dalam mencetak hasil studi, transkrip dan sebagainya. Fasilitas di FEBI menurut saya sudah lengkap banget ya, mulai dari fasilitas di kantor, di ruang kelas, perlengkapan perlengkapan seperti proyektor, tv, dan sebagainya sudah cukup lengkap, menariknya di FEBI ada juga perpustakaan mini”.

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf FEBI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Saudara menjawab:

“Seperti yang saya bilang tadi pelayanan di FEBI sudah cukup bagus dan memang bias terlihat dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan sekarang memang sudah sangat bagus dibandingkan dengan yang dulu menurut saya termasuk cekatan dalam mengatasi segala permasalahan mahasiswa, mereka bekerja dengan profesional sesuai dengan tugasnya masing-masing dan bidangnya masing-masing, jadi sudah pasti mereka menguasai tugas dan fungsinya masing-masing itu sig yang saya rasakan”.

Kemudian peneliti menanyakan apakah staff FEBI selalu ada saat jam kerja dan bagaimana daya tanggap pihak FEBI dalam menjelaskan dan memahami permasalahan mahasiswa serta ketepatan waktu yang dijanjikan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“Jujur menurut saya memang sangat cepat, bahkan pernah saya ada masalah kemarin di BAPEDA, seharusnya kesitu untuk ngasih surat penelitiannya tapu aku kemaren salah jadi konfirmasi ke pihak staf dan langsung pada saat itu juga dibuat, makanya bias cepat selesai urusan. Menurutku bagus pelayanannya. Mereka juga selalu ada disaat jam pelayanan atau jam kerja. Mereka juga sangat cekatan dalam melayani mahasiswa dan mengatasi segala

permasalahan mahasiswa. Untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugasnya rata-rata selalu tepat waktu, paling bila ada kesibukan lain jadi mereka tidak bias tepat waktu pada saat jam kerja, dan biasanya ada konfirmasi dulu dari staf jika mereka masih diluar jadi bila mereka sudah diruangan biasanya dihubungi lewat chat agar bias langsung berurusan”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“menurut saya yang kurasakan sampai saat ini para staff dan dosen FEBI IAIN Palangka Raya sangat ramah kepada mahasiswa. Untuk ketegasan dalam pelayanan menurut saya mereka tegas apa lagi ada yang kurang, apa lagi kayak kita mengajukan buat sidang dan itu harus benar-benar leangkap dari persyaratanya agar tidak susah lagi nantinya dan mereka selalu mengingatkan dan tidak membiarkan bila ada kesalahan atau apa.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf di FEBI membedakan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lainnya. Saudara menjawab:

“Menurutku tidak ada perbedaan pelayanan ke mahasiswa, semuanya dilaayani sama kalo menurutku”.

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan potensi mahasiswa. Saudara menjawab:

“Menurut saya iya, FEBI selalu rutin mengadakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kewirausahaan salah satu contoh kegiatannya yang rutin dilaksanakan adalah BAZAR, kegiatan itu bias mendorong kita dan melatih kita untuk belajar berwirausaha, belajar berdagang dan sebagainya.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di FEBI IAIN Palangka Raya sudah semakin bagus

dilihat dari segi fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti ruang kantor yang saat ini sudah berAC semua, adanya fasilitas aplikasi SIMAK dan SKPI, fasilitas di kantor, di ruang kelas, perlengkapan perlengkapan seperti proyektor, tv, dan sebagainya sudah cukup lengkap. Para pegawai atau staff FEBI bekerja dengan profesional sehingga mereka memahami dan mengerti tentang tugas-tugas mereka. Para staff juga selalu ada disaat jam pelayanan atau jam kerja, ketepatan waktu dalam mengerjakan atau menyelesaikan tugas sudah cukup baik mereka selalu mengkonfirmasi apabila ada pekerjaan lain. Selain itu para staff juga memberikan pelayanan yang baik serta ramah kepada para mahasiswa dan tidak pernah membedakan pemberian pelayanan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa lainnya. Selain itu untuk meningkatkan minat mahasiswa untuk berwirausaha pihak kampus rutin mengadakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan kewirausahaan seperti seminar dan juga BAZAR.

j. Informan Keempat

Berikut hasil wawancara dengan TA. Peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan di FEBI. Saudara menjawab :

“Pendapat saya tentang pelayanan FEBI sudah bagus, sudah terlaksanakan sesuai prosedur. Para pegawai di FEBI bekerja secara profesional, melayani dengan baik dan bertanggung jawab penuh dengan tugas-tugasnya.”⁹⁷

⁹⁷ Wawancara dengan saudara TA Mahasiswa ESY FEBI IAIN Palangka Raya di Palangka Raya, 19 April 2022

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas di FEBI. Saudara menjawab :

“Untuk fasilitas di FEBI menurut saya sudah cukup lengkap, sekarang di kantor FEBI ruangan sudah ber AC semua sehingga membuat rasa nyaman kepada pegawai untuk bekerja, selain itu FEBI juga memiliki fasilitas gedung yang cukup lengkap, ruang kelas yang didalamnya terdapat fasilitas untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar, terdapat ruangan aula yang bias digunakan untuk mengadakan kegiatan ORMAWA FEBI, FEBI juga memiliki perpustakaan mini, musholah, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang bias digunakan oleh para mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya.”

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana kemampuan staf FEBI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, apakah staf FEBI telah menguasai tugas dan fungsinya. Saudara menjawab:

“Untuk sepengetahuan yang pernah saya rasakan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sangat baik, seperti yang saya bilang tadi para staff bekerja secara profesinoal sehingga mereka sudah pasti mengetahui fungsi dan tugasnya yang dijalankan dengan baik”

Kemudian peneliti menanyakan apa kah staff FEBI selalu ada saat jam kerja dan bagaimana daya tanggap pihak FEBI dalam menjelaskan dan memahami permasalahan mahasiswa serta ketepatan waktu yang djanjikan kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“Untuk sekarang yang pernah saya alami Alhamdulillah sudah dalam tahap yang sangat disiplin. Mereka selalu ada dan memberikan pelayanan terbaik, Mereka sangat baik dalam memahami permasalahan mahasiswa mereka selalu member pengarahan kepada mahasiswa yang sedang kebingungan. Untuk ketepatan waktu pengerjaan tugas sampai saat ini yang saya rasakan dan saya lihat mereka sudah tepat waktu dalam menyelesaikan tugas tugas mereka dalam member pelayanan kepada mahasiswa.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf FEBI selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan seperti apa ketegasan yang diberikan staf kepada mahasiswa. Saudara menjawab:

“Untuk perhatian yang diberikan Alhamdulillah untuk sekarang sudah sesuai dengan apa yang dilaksanakan, contohnya tidak hanya melayani mahasiswa tapi juga memberikan arahan sehingga para staf atau pegawai memberikan pelayanan kepada kita dengan sangat ramah dan baik untuk ketegasan mereka selalu mengingatkan kepada mahasiswa untuk selalu mengikuti dan mematuhi prosedur yang berlaku saat ingin berurusan dengan FEBI.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah staf di FEBI membeda-bedakan perlakuan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lainnya. Saudara menjawab:

“Yang saya rasakan sampai saat ini pihak kampus khususnya FEBI tidak pernah membeda-bedakan perlakuan atau pemberian layanan kepada mahasiswa semua diperlakukan sama sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.”

Kemudian peneliti menanyakan apakah FEBI selalu mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan untuk mengembangkan potensi mahasiswa.. Saudara menjawab:

“Menurut saya pihak FEBI terkait hal itu telah merancang dengan baik sehingga adanya sinergi antara mahasiswa dan fakultas dengan adanya UMKM untuk memicu mahasiswa untuk berbisnis dan juga sudah seringnya dilaksanakan pemanfaatan dari segi fasilitas, contohnya diadakanya seperti bazar yang dimana mahasiswa-mahasiswa ekonomi dipicu untuk berbisnis, menurut saya sudah baik.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan di FEBI IAIN Palangka Raya sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada fasilitas yang

tersedia di FREBI terbilang sudah cukup lengkap seperti ruang kantor yang sudah ber AC, memiliki fasilitas gedung yang cukup lengkap, ruang kelas yang didalamnya terdapat fasilitas untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar, terdapat ruangan aula yang bias digunakan untuk mengadakan kegiatan ORMAWA FEBI, FEBI juga memiliki perpustakaan mini, musholah, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang bias digunakan oleh para mahasiswa. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sangat baik dan para pegawai sangat ramah kepada mahasiswa dan bertanggung jawab dengan baik terhadap pekerjaannya. Terkait dengan kegiatan yang berbasis kewirausahaan pihak FEBI telah merancang dengan baik sehingga adanya sinergi antara mahasiswa dan fakultas dengan adanya UMKM untuk memicu mahasiswa untuk berbisnis dan juga sudah seringnya dilaksanakan pemanfaatan dari segi fasilitas, contohnya diadakanya seperti bazar yang dimana mahasiswa-mahasiswa ekonomi dipicu untuk berbisnis, menurut saya sudah baik.

2. Bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya

a. Subjek Pertama

Nama : Bapak IQ

Jenis Kelamin : Laki-laki

Profesi : Wakil Dekan III Bid. Kemahasiswaan & Kerjasama

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak IQ, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan

kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa yaitu, mahasiswa ketika berurusan bisa selesai tepat waktu, artinya apa yang menjadi urusannya itu lancar, pengurusan surat rekomendasi itu dari wadek III itu lancar aja, kemudian itu juga yang melancarkan studi mereka untuk bisa cepat selesai. Adapun dampak negatifnya ketika pelayanan bisa tidak jalaan itu bisa karena ada unsur dari pendanaan, program kerja itu tidak ada, sehingga mahasiswa yang bermasalah, yang seharusnya bisa diselesaikan menjadi tidak selesai, karna kerja itu harus ada SK nya, harus ada klinik nanti untuk orang yang umpamanya untuk mahasiswa lama dan sudah lama tidak masuk dan itu harus dicari lewat teman-temannya dan lain sebagainya di telisik dan kemudian dipanggil kemudian dia harus di *treatment* khusus, *treatment* khusus ini kan dia ada dosen tertentu dan dananya tidak ada.”⁹⁸

Subjek IQ menjelaskan bahwa dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu dengan mengusahakan segala urusan mahasiswa yang berkaitan dengan bidangnya mereka akan mengusahakan agar apa yang menjadi urusan mahasiswa tersebut bisa cepat selesai dan berdampak baik terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Beliau juga menjelaskan bahwa dengan kurangnya dana untuk membantu mahasiswa yang bermasalah dan tidak bisa menyediakan fasilitas dan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa yang bersalah tersebut, diharapkan dengan adanya dana yang diberikan akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa agar mahasiswa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

⁹⁸ Wawancara dengan bapak IQ di Palangka Raya, 12 April 2022.

b. Subjek Kedua

Nama : Bapak AS
Jenis Kelamin : Laki-laki
Profesi : Wakil Dekan II Bidang AUPK

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak AS, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Menurut saya ada tiga hal yang dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan yaitu tempat, waktu dan orang yang memberikan pelayanan paling tidak tiga itu, kalau ketiga ini bisa dikelola dengan baik maka dampak yang diberikan terhadap mahasiswa juga akan baik. Di FEBI ini memang untuk tenaga kerja masih sedikit, tapi tidak menjadi masalah dan jangan terlena karena kekurangan tenaga kerja lalu pekerjaan dan pelayanan tidak maksimal tapi kita cari jalan keluarnya yaitu dengan membuat aplikasi-aplikasi pelayanan sehingga dari tenaga manusia atau tenaga staf bisa dialihkan ke tenaga aplikasi, sehingga ada sebagian besar kebutuhan dari mahasiswa bisa diselesaikan secara tepat dan cepat. Itu semua tujuan agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan berdampak baik ke mahasiswa dan yang melayani pun bisa melakukan pelayanan secara maksimal karena sudah kita tunjang dengan beberapa fasilitas yang diberikan.”⁹⁹

Subjek AS menjelaskan bahwa dampak peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sudah cukup baik karena dengan pelayanan yang diberikan selama ini memang hampir tidak ditemui kendala apapun, walaupun untuk tenaga kerja yang ada memang bisa dikatakan masih sedikit tetapi dengan adanya pembuatan aplikasi diharapkan akan bisa membantu dan meringankan dari tenaga kerja yang

⁹⁹ Wawancara dengan bapak AS di Palangka Raya, 13 April 2022.

sedikit tersebut, dan diharapkan dengan adanya peningkatan tersebut bisa memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Subjek Ketiga

Nama : Bapak Y

Jenis Kelamin : Laki-laki

Profesi : Kasubbag Kemahasiswaan dan Alumni

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Y, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Untuk dampak yang diberikannya, dengan memberikan pelayanan yang prima dan didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada maka pekerjaan akan bias terselesaikan dengan mudah dan tepat waktu sehingga menambah kenyamanan dan kepuasan terhadap mahasiswa namun terkadang terjadi keterlambatan juga dalam memberikan pelayanan, yang harusnya urusan mahasiswa bisa dikerjakan satu hari bahkan bisa diselesaikan beberapa jam saja, dikarenakan adanya listrik mati, atau pimpinannya keluar, akhirnya memakan waktu 1-2 hari dalam memberikan pelayanan, seharusnya kami memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak terlalu lama dengan adanya hambatan tersebut akhirnya memakan waktu yang lama dan itu berdampak buruk kepada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, tetapi kendala-kendala tersebut wajar saja terjadi kerna pimpinan memiliki tugas-tugas yang sangat banyak.”¹⁰⁰

Subjek Y menjelaskan bahwa dengan memberikan pelayanan yang prima dan didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada maka pekerjaan akan bias terselesaikan dengan mudah dan tepat waktu namun ketika dalam memberikan pelayanan ataupun mengurus surat-menyurat yang seharusnya bisa diselesaikan dengan waktu hanya beberapa jam saja

¹⁰⁰ Wawancara dengan bapak Y di Palangka Raya, 24 Maret 2022.

tetapi dengan adanya kendala baik dari segi jaringan lemot, listrik mati, aplikasi yang eror atau pimpinan yang berkaitan sedang tidak ada, itulah yang menjadi penghambat dalam menyelesaikan urusan mahasiswa sehingga urusan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat maka terhambat dan akhirnya bisa memakan waktu yang lumayan lama dan itu sangat berdampak terhadap kepuasan mahasiswa dari pelayanan yang diberikan.

d. Subjek Keempat

Nama : Bapak NA

Jenis Kelamin : Laki-laki

Profesi : Kemahasiswaan dan Alumni

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak NA, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Ketika semua unsur dalam lembaga bekerja sama dengan baik maka semua pekerjaan akan berjalan dengan baik pula dan dampaknya bagi mahasiswa akan menambah kepuasan terhadap pelayanan yang kita berikan apalagi didukung dengan tersedianya sarana dan pra sarana contohnya, dengan fasilitas yang diberikan seperti komputer dan internet untuk menunjang pekerjaan kita dalam menyelesaikan urusan kepada mahasiswa, namun juga terkendala dengan jaringan internet yang lambat, kadang-kadang saya yang harusnya mengeluarkan data melalui aplikasi terkendala dengan listrik mati, jadi pekerjaan kita bisa terhambat dengan adanya kendala itu tadi.”¹⁰¹

Subjek NA menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan sudah dibantu dengan fasilitas yang diberikan seperti computer, internet,

¹⁰¹ Wawancara dengan bapak NA di Palangka Raya, 24 April 2022.

aplikasi dan lain sebagainya, tetapi tidak jarang juga ditemukannya masalah baik dari segi internal maupun eksternal yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

e. Subjek Kelima

Nama : Ibu FA

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi : Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu FA, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Karena selain sebagai dosen kami juga sebagai KAPRODI, jadi kami tetap mengutamakan tugas tambahan sebagai KAPRODI karena tugas tambahan tersebut melibatkan banyak orang, demi kemaslahatan mahasiswa maka itu yang kami dahulukan, demi kepentingan akreditasi dan kepentingan lainnya untuk banyak orang dan untuk mahasiswa juga, dari segi fasilitas yang diberikan juga sudah baik jadi kalo misal fasilitas yang diberikan memadai dan kami nyaman berada di ruangan kami maka mahasiswa juga lebih mudah mencari kami karena kami betah diruangan dan itu akan meningkatkan kualitas pelayanan kami juga terhadap mahasiswa.”¹⁰²

Subjek FA menjelaskan bahwa dengan tugas yang diberikan selain sebagai dosen tetapi juga sebagai KAPRODI maka dengan adanya tanggung jawab yang diberikan membuat tugas utamanya sebagai dosen jadi terbengkalai demi urusan yang lebih penting, dan dengan fasilitas yang diberikan diharapkan bisa memberikan pelayanan yang lebih

¹⁰² Wawancara dengan ibu FA di Palangka Raya, 18 April 2022.

terhadap mahasiswa dan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

f. Subjek Keenam

Nama : Ibu J

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi : Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu J, bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Beliau menjawab:

“Karena kami juga sebagai dosen itu juga menjadi dampak dari tugas kami sebagai dosen jadi agak terbengkalai jadinya karena kita ada tugas tambahan di PRODI, apa lagi awal semester tugas kami itu memang sangat repot karena selain sebagai dosen kami juga KAPRODI jadi pelayan yang kami berikan ada pelayanan yang paling utama dan yang paling penting terlebih dahulu. jadi itu juga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang kami berikan kepada mahasiswa.”¹⁰³

Subjek J menjelaskan bahwa selain menjabat sebagai dosen tetapi sekaligus juga menjabat sebagai KAPRODI, hal itu lah yang juga membebani tugas sehingga tugasnya sebagai dosen jadi terbengkalai karena memang lebih mendahulukan yang paling penting. Maka dengan permasalahan tersebut bisa berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

¹⁰³ Wawancara dengan ibu J di Palangka Raya, 18 April 2022.

D. Analisa Data

Pada sub pembahasan ini, berisi tentang pembahasan dan analisis data kesimpulan hasil dari penelitian. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi dua kajian sesuai dengan rumusan masalah yang ada, yaitu: pertama Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya, kedua, dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya

Rumusan masalah yang pertama adalah “strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri IAIN Palangka Raya” untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dasar hukum tentang pelayanan publik yaitu Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa suatu kegiatan yang memiliki tujuan yaitu dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan peraturan tentang kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik terdapat 4 tujuan yakni memberikan batasan dan hubungan

yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak.¹⁰⁴

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di atas hasil penelitian pada layanan administrasi FEBI IAIN Palangka Raya menunjukkan bahwa staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya telah memberikan hak kepada mahasiswa untuk meminta pelayanan apa saja yang khususnya pelayanan administrasi. Pegawai atau staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya memiliki tanggung jawab serta kewajiban untuk melaksanakan tugasnya yaitu melayani semua keperluan yang diminta oleh mahasiswa. Dimana mahasiswa mendapatkan kesamaan hak yaitu tidak membedakan suku, ras, golongan, gender, status sosial dan ekonomi untuk pemberian layanan yang sesuai dengan SOP agar suatu perencanaan bisa mencapai tujuan yang diharapkan.

Hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di FEBI IAIN Palangka Raya telah sesuai dengan isi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal tersebut terlihat dari adanya pelayanan yang baik terhadap mahasiswa mulai dari tanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugas para staff serta persamaan perlakuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan atau keluhan para mahasiswa.

¹⁰⁴ Undang-undang Nomor 25/2009, pasal 1 ayat (1).

Menurut Fandi Tjiptono menjelaskan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.¹⁰⁵

Teori strategi menurut Fandi Tjiptono di atas sejalan dengan penjelasan strategi pelayanan di FEBI IAIN Palangka Raya bahwa strategi pelayanan adalah suatu perencanaan yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu. Sehingga apabila strategi pelayanan tidak dapat terlaksanakan dengan baik, maka lembaga tidak dapat pula memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa karena strategi pelayanan merupakan komponen penting dalam suatu organisasi.

Menurut teori yang dijelaskan oleh Fandi Tjiptono tentang strategi pelayanan di atas dijelaskan bahwa dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja. Hal ini sejalan dengan FEBI IAIN Palangka Raya yang juga memiliki tim kerja yang tersusun dalam struktur organisasi. Adanya struktur organisasi tersebut bertujuan untuk membagi unit kerja sehingga setiap bagian pada struktur organisasi memiliki tugas dan perannya masing-masing. Adanya pembagian tugas tersebut sejalan dengan kegiatan

¹⁰⁵ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-II, Yogyakarta: Andi, 2000, h.17.

pelayanan administratif pada FEBI IAIN Palang Raya yang berorientasi pada surat menyurat seperti surat keterangan untuk pengajuan beasiswa, cuti kuliah, surat izin penelitian, pengajuan judul skripsi dan masih banyak lagi. Sehingga adanya struktur organisasi pada FEBI IAIN Palang Raya bertujuan untuk mencapai kinerja yang tersusun rapi dan mencapai tujuan organisasi secara efektif sehingga pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswa dapat berjalan dengan baik dan tercapai kualitas pelayanan yang baik pula.

Layanan berkaitan dengan kepuasan, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada seseorang maka akan semakin baik pula tanggapan atau kepuasan yang dirasakan oleh setiap orang yang menerima layanan tersebut. Oleh sebab itu untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan maka terdapat strategi yang harus dilakukan oleh sebuah lembaga yang beraktivitas pada sektor pelayanan. Khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memiliki tugas untuk melayani keperluan mahasiswa dalam berbagai hal, baik itu masalah surat menyurat maupun permasalahan akademik lainnya yang membutuhkan pelayanan yang ekstra agar mahasiswa FEBI merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus khususnya lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Berdasarkan hal tersebut, menurut teori yang jelaskan oleh Osborne dan Plastrik, bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di

lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu sebagai berikut:¹⁰⁶

a. Strategi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Struktur organisasi adalah hal yang penting dalam suatu kelembagaan sebab dengan adanya struktur kepengurusan maka job atau tugas pekerjaan akan dibagi berdasarkan fungsinya masing-masing.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya juga memiliki struktur organisasi yang setiap bagiannya memiliki fungsi dan tugas yang berbeda-beda. Berikut adalah struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

¹⁰⁶ Muhammad Furqoni, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Universitas Negeri Surabaya*, h.6

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnsi Islam
IAIN Palangka Raya



Adanya struktur tersebut menandakan bahwa terdapat pembagian tugas kerja, pembagian tugas kerja adalah perencanaan atau pengelompokan suatu aktivitas-aktivitas dan tugas-tugas semacam dan erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh suatu organisasi.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan FEBI IAIN Palangka Raya telah sesuai dengan strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan plastrik tentang pengembangan struktur organisasi. Pembagian tugas ini bertujuan agar para pegawai FEBI IAIN Palangka Raya untuk lebih bertanggungjawab atas

penyelesaian setiap tugas dan pekerjaan yang dihadapi. Pembagian tugas ini diperlukan karena dalam pembagian kerja terjadi pembagian fungsi-fungsi dimana setiap fungsi tersebut memerlukan keahlian khusus untuk menyelesaikan setiap pekerjaan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutarto yang menjelaskan bahwa pembagian kerja menjadi hal yang penting sebab setiap orang berbeda dalam pembawaan, kemampuan serta kecakapan dan mencapai ketangkasan yang besar dengan spesialisasi.¹⁰⁷

Sehingga dengan adanya pembagian tugas tersebut diharapkan pelayanan kepada mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya dapat berjalan dengan baik sehingga terjadinya peningkatan kualitas pelayanan yang berimbas pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FEBI IAIN Palangka Raya.

b. Strategi Pengembangan Atau Penyederhanaan Sistem Prosedur

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

Sejalan dengan strategi tersebut berdasarkan hasil data yang didapatkan bahwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam mencegah terjadinya pelayanan yang berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif tersebut FEBI memberikan sebuah program atau aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses dan

¹⁰⁷ Sutarto, 2012, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Garamedia, 2012, h.104.

memperoleh informasi-informasi akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Adapun aplikasi yang tersedia adalah berupa SIMAK atau Sistem Informasi Akademik IAIN Palangka Raya. Aplikasi ini dapat digunakan oleh mahasiswa FEBI kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini disediakan untuk memudahkan mahasiswa dalam menyusun jadwal perkuliahan, mendapatkan kartu hasil studi mahasiswa, transkrip nilai, dan sebagainya yang biasanya diperlukan oleh setiap mahasiswa untuk melengkapi berkas atau persyaratan ketika ingin mendaftar beasiswa atau mendaftar kegiatan yang lainnya. Selain SIMAK terdapat juga aplikasi SKPI untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses atau membuat Surat Kelayakan Pendamping Ijazah saat ingin mendaftar siding munaqasah.

Sehingga FEBI IAIN Palangka Raya telah sesuai dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Osborne dan plastrik, bahwa untuk menyederhanakan system pelayanan agar tidak berbelit-belit FEBI IAIN Palangka Raya telah menyediakan beberapa program aplikasi untuk memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan keperluannya yang begkaian dengan administrasi kampus karena aplikasi tersebut dapat diakses dimana saja sehingga para mahasiswa tidak harus menumpuk mengantri ketika ingin mendapatkan transkrip nilai atau ketika menyusun jadwal perkuliahan. Sehingga pelayanan FEBI IAIN Palangka Raya berjalan dengan baik sesuai dengan strategi

peningkatan kualitas suatu pelayanan.

c. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Kelengkapan sebuah fasilitas disuatu lembaga dapat meningkatkan kinerja atau kualitas pelayanan sebab ketersediaan fasilitas yang memadai sangatlah penting.

Strategi tersebut sesuai dengan setrategi yang diambil oleh FEBI IAIN Palangka Raya untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan maka strategi yang diambil adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan mahasiswa. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan terhadap mahasiswa.

Sejalan dengan Peraturan Presiden No. 38/ 2015 mendefinisikan infrastruktur sebagai salah satu teknis, fisik, sistem, perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung jaringan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut terbukti dari hasil data yang diperoleh bahwa fasilitas yang disediakan oleh FEBI IAIN Palangka Raya sudah sangat lengkap mulai dari ruangan kantor, ruangan staff, aula yang saat ini sudah dipasang ac agar ruangan terasa lebih nyaman sehingga para

pegawai dalam menyelesaikan tugasnya atau memberikan pelayanan kepada mahasiswa menjadi lebih nyaman. Selain itu di FEBI juga memiliki fasilitas-fasilitas lain untuk menunjang berbagai kegiatan mahasiswa seperti kelengkapan ruang kelas seperti proyektor untuk kegiatan persentasi, papan tulis, meja kursi yang baik agar para mahasiswa lebih nyaman saat belajar di ruang kelas. Selain itu ketersediaan perpustakaan mini, ketersediaan aula yang bisa digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan ORMAWA FEBI, ketersediaan musholah untuk para mahasiswa atau para pegawai untuk melaksanakan sholat, dan fasilitas-fasilitas lainnya untuk menunjang berbagai kegiatan di kampus khususnya pada lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Oleh sebab itu berdasarkan paparan teori dan juga hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kesamaan antara strategi yang di kemukakan oleh Osborne dan plastrik dengan strategi yang dilakukan oleh FEBI IAIN Palangka Raya, sebab adanya fasilitas-fasilitas atau infrastruktur yang memadai disadari akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan terhadap mahasiswa. Dan untuk mewujudkannya maka tentunya diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu, maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan terhadap mahasiswa akan dapat teratasi dan dapat berjalan dengan baik.

d. Strategi Pengembangan Budaya Atau Kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir

seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam para pegawai dan staff di tuntutan untuk selalu ramah, tanggap, dan bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil data yang diperoleh kinerja kepegawaian di FEBI terlihat sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, selalu ada saat jam kerja, tanggap kepada mahasiswa yang mengalami kebingungan saat ingin mengurus suatu hal, berlaku ramah dan tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap mahasiswa, dan ketegasan terhadap mahasiswa untuk selalu mengikuti prosedur-prosedur yang ada.

Sehingga dari paparan diatas maka strategi yang diambil oleh FEBI IAIN Palangka Raya telah sesuai dengan strategi pengembangan budaya atau kultur yang dikemukakan oleh Osborne dan Plasterik, bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff FEBI IAIN Palangka Raya telah menunjukkan adanya pelayanan pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani seperti sikap ramah, sopan, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, bertanggung jawab penuh, tanggap kepada mahasiswa, dan ketegasan terhadap mahasiswa hal ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh FEBI IAIN Palangka Raya telah

sesuai dengan teori yang telah dijelaskan di atas. Artinya strategi yang dilakukan telah berhasil sebab dengan adanya perilaku atau sikap tersebut saat melakukan pelayannya kepada mahasiswa maka secara tidak langsung akan memberikan kenyamanan kepada mahasiswa sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan para mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh FEBI IAIN Palangka Raya.

e. Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Meliputi menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, pada FEBI IAIN Palangka Raya untuk menumbuhkembangkan minat dan potensi mahasiswa maka secara rutin mengadakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kewirausahaan seperti mengadakan seminar motivasi dan kegiatan BAZAR.

Sejalan dengan strategi dalam teori tersebut, berdasarkan hasil penelitian pada FEBI IAIN Palangka Raya telah merancang dengan baik sehingga terciptanya sinergi antara mahasiswa dan fakultas dengan adanya UMKM untuk memicu mahasiswa untuk berbisnis dan juga seringnya dilaksanakan pemanfaatan dari segi fasilitas, contohnya diadakanya seperti BAZAR yang dimana mahasiswa-mahasiswa ekonomi dipicu untuk berbisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Berdasarkan dengan paparan di atas, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kesamaan antara teori yang dikemukakan oleh Osborne dan plastrik

tentang 5 strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan strategi yang dilakukan oleh FEBI IAIN Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menambah tingkat kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya. Kesamaan strategi dengan teori tersebut terlihat dari hal-hal sbagai berikut:

- a. Struktur organisasi FEBI IAIN Palangka Raya dalam membangun kinerja pelayanan yang baik.
- b. Strategi penyederhanaan prosedur pelayanan melalui aplikasi SIMMAK dan SKPI.
- c. Strategi peningkatan infrastruktur FEBI IAIN Palangka Raya dalam menukung kegiatan-kegiatan mahasiswa,
- d. Strategi penanaman sikap, pola pikir, norma, dan etika dalam melayani mahasiswa
- e. Serta strategi dalam meningkatkan nilai-nilai kewirausahaan yang dimiliki oleh setiap mahasoswa FEBI IAIN Palangka Raya.

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan kinerja adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kondisi pegawai yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Selain dari kelima strategi di atas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan pelayanan yang prima. Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Service Excellent adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.¹⁰⁸

Menurut Barata pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari beberapa unsur pokok, yaitu Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).¹⁰⁹

Sejalan dengan teori di atas, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan adanya kesamaan dengan pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh FEBI IAIN Palangka Raya. Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kemampuan dan keterampilan tentunya mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai

¹⁰⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h.17.

¹⁰⁹ *Ibid*, h.31.

instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan. Oleh sebab itu, di FEBI IAIN Palangka Raya terdapat struktur organisasi yang bertujuan untuk membagi tugas atau kinerja, pembagian tugas tersebut sesuai dengan kemampuannya dan sesuai dengan bidangnya. Sehingga para pegawai dapat menjalankan tugasnya secara professional sesuai dengan ruanglingkup pekerjaannya.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, para pegawai dan staff di FEBI IAIN Palangka Raya dituntut untuk selalu bersikap ramah terhadap mahasiswa dan selalu tanggap serta membantu para mahasiswa yang datang dengan berbagai macam kebutuhan dan keperluannya. Sikap yang baik akan menimbulkan perasaan yang baik dan nyaman terhadap mahasiswa.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik berupa non fisik maupun fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain. Berkaitan dengan penampilan, sebagai Fakultas yang berada di IAIN Palangka Raya yang berorientasi pada lingkungan yang islami, maka dari segi penampilan sudah seharusnya para mahasiswa dan juga para pegawai untuk menggunakan pakaian yang rapi dan menutup aurat ketika melaksanakan tugasnya di FEBI IAIN Palangka Raya.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian dan kebutuhan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Berkaitan dengan perhatian, para pegawai dan staf FEBI IAIN Palangka Raya juga mampu memahami keluhan setiap mahasiswa yang datang, seperti menanyakan ada keperluan apa?, mau mencari siapa? Serta membantu memecahkan permasalahan atau keluhan-keluhan yang dibawa oleh setiap mahasiswa.

e. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap berkepihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Para pegawai dan staff FEBI IAIN Palangka Raya berdasarkan hasil data yang diperoleh telah bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan seperti ketepatan waktu saat menyelesaikan tugas, kedisiplinan, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan atau keluhan-keluhan yang dibawa oleh setiap mahasiswa yang datang.

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh FEBI IAIN Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang baik telah dilakukan sesuai dengan teori-teori yang telah dijelaskan di atas, baik itu teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik tentang lima strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maupun teori yang

dikemukakan oleh Barata tentang pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa FEBI IAIN Palangka Raya telah menerapkan strategi-strategi peningkatan kualitas pelayanan yang baik seperti yang telah dijelaskan di atas. Sehingga dengan demikian peningkatan kepuasan mahasiswa dalam sektor pelayanan administrasi FEBI IAIN Palangka Raya dapat tercapai dengan baik.

2. Bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya

Rumusan masalah yang kedua adalah “ bagaimana dampak strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dampak menurut Gorys Kerap dalam Otto Soemarwoto, adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif ataupun negatif. Dampak juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik maupun biologi dan aktifitas dapat pula di lakukan oleh manusia.¹¹⁰

¹¹⁰ Unila, Pengertian Dampak, <http://digilib.unila.ac.id/11476/4BAB%2011%20Tinjauan%20Pustaka.pdf>. (online 4 Juni 2021) h. 32.

Sejalan dengan teori pengertian dampak yang dikemukakan oleh Gorys Kerap dalam Otto Soemarwoto dampak strategi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di FEBI IAIN Palangka Raya. Di mana para pegawai dan dosen khususnya di FEBI IAIN Palangka Raya harus bisa memahami pekerjaannya, bersikap ramah dan sopan serta tanggap, tegas dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, menunjukkan respon yang baik dalam memberikan kepada mahasiswa serta tidak merasa tinggi hati karena merasa diperlukan. Hal tersebut akan dapat dilihat dan dirasakan oleh mahasiswa sehingga mereka bisa menilai bagaimana pelayanan yang didapatkan dan nantinya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang ada di FEBI IAIN Palangka Raya.

Sehingga dari penjabaran di atas maka kita dapat membagi dampak ke dalam dua bagian yaitu:

a. Dampak Positif,

Dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya dengan baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 6 subjek dampak positif terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FEBI Iain Palangka Raya yaitu:

- 1) Para staf dan pegawai di FEBI IAIN Palangka Raya bekerja sesuai dengan prosedur, tanggap, tegas, perhatian, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

- 2) Memberikan fasilitas untuk menunjang dan membantu pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa serta melakukan peningkatan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan harapan mahasiswa yang sudah diberikan pelayanan yang terbaik akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Dengan adanya strategi tersebut pelayanan terhadap mahasiswa akan berjalan dengan baik dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sehingga para mahasiswa merasa puas dengan model pelayanan yang diberikan oleh FEBI IAIN Palangka Raya.

b. Dampak Negatif

Dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dampak negatif terhadap adanya strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FEBI IAIN Palangka Raya yaitu:

- 1) Pelayanan bisa tidak jalan karena ada unsur dari pendanaan, program kerja itu tidak ada, sehingga ketika kita akan membantu mahasiswa yang bermasalah, yang seharusnya bisa diselesaikan menjadi tidak selesai karena berkaitan dengan pendanaan yang tidak ada dalam SK

kerja atau program kerja yang tidak ada pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- 2) Masih sangat kurangnya tenaga kerja baik untuk staf maupun dosen yang bertugas, sehingga adanya dosen yang juga memegang jabatan dalam FEBI IAIN Palangka Raya sehingga dalam melakukan pelayanan atau penyelesaian urusan mahasiswa tidak jarang ditemukannya keterlambatan dalam penyelesaian segala urusan mahasiswa. Tapi FEBI telah mencari jalan keluarnya yaitu dengan membuat aplikasi-aplikasi pelayanan sehingga dari tenaga manusia atau tenaga staf bisa dialihkan ke tenaga aplikasi, sehingga ada sebagian besar kebutuhan dari mahasiswa bisa diselesaikan secara tepat dan cepat. Itu semua tujuannya agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan berdampak baik ke mahasiswa dan yang melayani pun bisa melakukan pelayanan secara maksimal karena sudah kita tunjang dengan beberapa fasilitas yang diberikan.
- 3) Adanya fasilitas-fasilitas yang baik selain dapat meningkatkan kualitas pelayanan disamping itu FEBI IAIN Palangka Raya juga mengalami kendala-kendala dalam menyelesaikan tugas, seperti kendala padamnya listrik, internet yang lambat, dan juga saat meminta tandatangan dosen atau pemegang jabatan yang bersangkutan sedang menjalankan tugas diluar kampus. Hal ini dapat mengakibatkan dampak kepada tertundanya dalam penyelesaian pekerjaan terhadap pelayanan kepada mahasiswa sehingga dapat

menurunkan citra baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh FEBI
IAIN Palangka Raya.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi kualitas pelayanan berdampak secara langsung terhadap kepuasan mahasiswa, yang berarti bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat. Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah meliputi peningkatan struktur organisasi dengan pembagian job pekerjaan yang jelas, pengembangan prosedur-prosedur pelayanan melalui aplikasi kemahasiswaan, peningkatan fasilitas-fasilitas yang menunjang berbagai aktivitas yang ada di FEBI, penanaman sikap, etika, tanggungjawab, serta sikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dan memberikan dorongan kepadamahasiswa untuk berwirausaha.
2. Adapun dampak dari adanya pengembangan strategi tersebut menimbulkan dampak positif dan juga dampak negative, dampak positif yaitu para staff dan pegawai di FEBI IAIN Palangka Raya bekerja sesuai dengan prosedur dan memiliki etika yang baik, ketersediaan fasilitas yang sangat lengkap, dan memberikan tingkat kepuasan kepada mahasiswa atas pelayanan dan ketersediaan fasilitas-fasilitas tersebut. Sedangkan dampak negatif nya adalah pelayanan bisa tidak jalaan karena ada unsur dari

pendanaan, kurangnya tenaga kerja untuk mendukung strategi-strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan adanya kendala-kendala seperti gangguan pada listrik dan jaringan yang lambat sehingga mengganggu dalam penyelesaian tugas dan pekerjaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terdapat beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan proses pengembangan lebih lanjut. Adapun saran-saran yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Bagi FEBI IAIN Palangka Raya sebagai suatu organisasi yang juga melakukan pelayanan kepada mahasiswa agar senantiasa bisa melakukan pelayanan dengan baik kepada mahasiswa dengan terus melakukan peningkatan, seperti kurangnya tenaga kerja baik staf atau dosen, fasilitas fisik maupun teknologi yang masih perlu ditingkatkan dan masih ada
2. Bagi mahasiswa agar lebih bisa memahami situasi dan kondisi ketika ingin meminta pelayanan dan mampu menjalin komunikasi yang baik kepada staf dan dosen agar terjalinnya suatu sinergi satu sama lain agar bisa lebih meningkatkan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam meneliti hal terkait atau memperdalam substansi dengan melihat dari sudut pandang yang berbeda dengan metode penelitian berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adhari Iendy Zelviean, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian*, Jawa Timur: Qiara Media, 2021
- Agni Rizkita Amanda dan Miguna Astuti, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020
- Army Eddy, *Bukti Elektronik Dalam Pratik Peradilan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Imbaruddin Amir, *Birokrasi Akuntabilitas Kinerja*, Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019
- Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019
- Mamik, *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015
- Hernimawati, *Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*, Surabaya: CV. Jagad Publishing, 2018
- Herrukmi Septa Rinawati dan Tri Weda Raharjo, *Penguatan Strategi Pemasaran dan Daya Saing UMKM Berbasis Kemitraan Desa Wisata*, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019
- Hidayat Aprihatiningrum, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen*
- Jaya Indra, *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Pramedia Group, 2019
- Johan Setiawan dan Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018
- Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management*, Makassar: CV Sah Media.
- Pudji Muljono dan Djaali, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008
- Rahmda Muhammad Fitri, dkk, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis
- Sahir Syafrida Hafni, dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Yayasan Kita Menulis, 2021

Sarwo Edi dan Fandi Rosi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, Yogyakarta: LeutikaPrio, 2016

Sumiyati dan Suwartini, *Produk Kreatif dan kewirausahaan*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019

Watrianthos Ronal, dkk, *Kewirausahaan dan Strategi Bisnis*, Yayasan Kita Menulis, 2020

Wijaya Hengki, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019

B. JURNAL

Inda Dwi Oktavianis dkk, “ *Upaya PT. Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy Dalam Memuaskan Pelanggan*, Jurnal Administrasi Publik, Universitas Brawijaya,. Vol 1, No 1.

Melanie V. A. Karinda, dkk, *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Indihome PT. Telkom Area Tomohon*, Jurnal EMBA. Vol . 6. No. 3. 2018

Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Jurnal, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

C. INTERNET

<https://ekbis.sindonews.com/berita/1313931/34/dorong-pertumbuhan-internet-dan-ekonomi-indonesia> (Online 1 Maret 2021).

D. SKRIPSI

Agus Yazid, *Analisis Perbaikan Mesin Hamada 700Cda Dan Upaya Meminimalkan Cacat Pada Proses Cetak Buku Menggunakan Metode DMSIC K Skripsi*, Surakarta: Universitas Muhamadiyah, 2017

Andi Rawe Angkari Kahar, *Analisis Strategi Promosi Indihome PT. Telkom Indonesia (tbk) dalam Meningkatkan Persaingan Produk Layanan di Kota Makasar*, Skripsi, Makasar: Universitas Hasanuddin Makasar

Arin Anjani, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Indihome PT Telkom Kandatel Bantul*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015

Hana Anifa, “*Pengaruh Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Indihome*”, Skripsi, Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2018

Kevin Alfiansyah, “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Yogyakarta*”, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2017

