

**LAPORAN
PENELITIAN BOPTN IAIN SURAKARTA 2018**

**Persepsi Mahasiswa
Terhadap Kinerja Akademik
(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Surakarta)**



Diajukan untuk *Pengusulan* penelitian yang dibiayai oleh
BOPTN Penelitian DIPA IAIN Surakarta Tahun 2018

Oleh

Peneliti :

KETUA

Nama	:	Waluyo, Lc., M.A.
NIP	:	19790910 201101 1 005
Prodi / Jurusan	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

ANGGOTA

Nama	:	Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.Si
NIP	:	196401011994032002
Prodi / Jurusan	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

MAHASISWA

Nama	:	Sri Lestari
NIM	:	145121219
Nama	:	Suud Ahmad
NIM	:	145131190

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA
TAHUN 2018**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan program penting yang harus terus mendapatkan perhatian sepanjang masa. Pemerintah Indonesia belakangan ini memberikan perhatian serius terkait dengan pendidikan dengan mengalokasikan anggaran minimala 20 persen dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Keberadaan perguruan tinggi besar di negara maju, seperti Harvard University di Amerika Serikat, Universitas Cambridge di Inggris, Massachusetts Institute of Technology di Amerika Serikat, Universitas al-Azhar di Mesir dan perguruan tinggi besar lainnya akan membuka kelas jauh yang didirikan di Negara Indonesia.¹ Dan dengan disepakatinya pasar bebas ASEAN maka hal ini menimbulkan permasalahan baru pendidikan, yaitu persaingan global (*global competition*) di antara perguruan tinggi di Indonesia, baik Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta juga Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri dan Swasta.

Disamping menggelontorkan dana yang cukup besar, pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan beberapa kebijakan strategis untuk menghadapi persaingan global tersebut seperti diantaranya peningkatan kemampuan bahasa asing bagi dosen dan mahasiswa, pengembangan ketenagaan, pengembangan kurikulum, peningkatan kemampuan penelitian bagi dosen dan kepemilikan lembaga terhadap jurnal ilmiah yang terakreditasi.

Fakta menunjukkan bahwa perguruan Tinggi sebagai jantung pendidikan formal yang memiliki peran dalam pelaksanaan pendidikan atau pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, belum mencapai keberhasilan yang signifikan dalam peningkatan pendidikan di masyarakat.

Persoalan-persoalan utama dalam pengembangan yang dihadapi Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) adalah masalah mutu lulusan, sumbangan terhadap pengembangan ilmu (*contibution of knowledge*), faktor eksternal yaitu pergeseran

¹ *Perguruan Tinggi Islam Dituntut Mampu Berkompetisi*, tanggal 23 Januari 2013, <http://www.stain-jember.ac.id/v2/html/index.php?id=berita&kode=280>, diakses tanggal 12 Juni 2013.

aspirasi pendidikan masyarakat kepada ilmu umum, peluang lulusan PTAI dalam dunia kerja, kurangnya minat lulusan SLTA untuk belajar di PTAI, faktor internal lainnya yaitu manajemen dan kepemimpinan, kurikulum, fasilitas belajar, lingkungan belajar, minimnya dana operasional, serta keterbatasan SDM dosen dalam publikasi penelitian dan kegiatan program pengabdian masyarakat.²

Sistem pendidikan Islam sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional Indonesia, memiliki cakupan pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vokasi, keagamaan dan khusus.³ IAIN Surakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang mendapat amanah oleh Kementerian Agama RI dalam proyek pengembangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), membutuhkan kesiapan serta menghadapi tantangan besar dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang Ekonomi Islam.⁴ Untuk menghadapi kesiapan tersebut, maka jurusan perbankan syariah perlu melakukan optimalisasi terhadap kinerja akademik, lingkungan belajar serta hasil akademik mahasiswa guna meningkatkan akses pendidikan, mutu layanan, daya saing lulusan, peningkatan sarana dan kesejahteraan tenaga pendidik.

Kinerja akademik merupakan sarana dalam memberikan pelayanan akademik serta mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas akademik sebagai aspek penting dalam pengembangan dan peningkatan perguruan tinggi dalam kompetisi nasional dan global. Kinerja akademik adalah standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah ataupun lembaga pendidikan tinggi dalam memberikan dorongan prestasi belajar anak didik dan dapat dilihat dari aspek performa ujian, tugas dan tes.⁵

² Haidar Putra Daulay, *Pendidikan Islam: Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*, (Jakarta: Kecana Prenada Media Group, 2006), h. 120. Lihat, Nurcholish Madjid, *Dinamika Pemikiran Islam di Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999), h. 41. Lihat juga, Arief Furqan, *Persoalan Utama Yang Harus Dipecahkan di Bidang Pendidikan Tinggi Agama Islam*, <http://www.ditperta.net/swara/warta12-02.asp>, diakses tanggal 12 Juni 2013, Swara Ditperta No. 12 Th. II, 31 Juli 2004.

³ Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pelaksanaannya, (Jakarta: Sinar Grafika, 1993), h. 6.

⁴ *IAIN Surakarta Terpilih Proyek Fakultas Ekonomi Islam*, <http://www.iain-surakarta.ac.id/index.php/berita/berita-terkini/384-iain-surakarta-terpilih-proyek-fakultas-ekonomi-islam>, diakses tanggal 12 Juni 2013.

⁵ Kyoshiba Martha, *Factors Affecting Academic Performance of Undergraduate Students at Uganda Christian University*, Dissertation Submitted to Graduate School in Partial Fulfillment of

Adapun lingkungan belajar diartikan sebagai kondisi dan tempat yang menunjang terjadinya pembelajaran, yaitu bentuk lingkungan bersifat fisik sebagai tempat terjadinya proses belajar mengajar dan lingkungan non fisik atau segala sesuatu yang bersifat suasana pembelajaran.⁶ Sementara hasil akademik merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh individu setelah mengalami suatu proses belajar dalam jangka waktu tertentu.⁷

Dari beberapa permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh sampai sejauhmana persepsi mahasiswa perbankan syariah dalam melihat, merasakan dan memberikan opini terhadap IAIN Surakarta khususnya jurusan Perbankan Syariah dalam aspek kinerja akademik.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu :

1. Keterbatasan sistem dan pengelolaan akademik dalam pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Minimnya fasilitas akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran.
3. Perlunya peningkatan mutu dalam kualitas dan profesionalitas akademik dan tenaga pendidikan.
4. Dalam menghadapi persaingan pendidikan global, belum tercapai jejaring yang kuat dalam peningkatan kualitas mutu lulusan serta serapan lulusan di bursa kerja.
5. Kurangnya peningkatan kerjasama akademik di beberapa instansi dalam dan luar negeri dalam pencapaian visi dan misi lembaga atau institusi.
6. Kecenderungan mengabaikan kebebasan dalam mimbar akademik serta keterbatasan ekstra kegiatan dalam membekali keilmuan bagi mahasiswa.

The Requirements for The Award of The Degree of Master of Arts in Educational Management of Makerere University, December 2009, h. 23.

⁶ Martini, *Lingkungan Belajar Berkualitas*, tanggal 04 Februari 2011, <http://martinis1960.wordpress.com/2011/02/04/lingkungan-belajar-berkualitas/>, diakses tanggal 21 Juni 2013

⁷ A. Sobur. *Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006).

C. Pembatasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas dan terfokus pada aspek kinerja akademik prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta.

D. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kinerja akademik di prodi Perbankan Syariah IAIN Surakarta?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji : Persepsi mahasiswa terhadap kinerja akademik di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Surakarta.

F. Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja akademik (*academic performance*), di Jurusan Perbankan Syariah sebagai standar dalam peningkatan jurusan dan mutu lulusan dalam kompetensi global.
2. Untuk menganalisis peningkatan kinerja akademik jurusan perbankan syariah.
3. Hasil penelitian dapat menjadi sumber bagi Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri dan Swasta di Indonesia dalam meningkatkan kinerja akademik khususnya pada PTAI yang memiliki jurusan Perbankan Syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Definisi Persepsi

Persepsi merupakan proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka, guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.⁸ Kotler menjelaskan persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.⁹ Dengan demikian, persepsi mencakup penafsiran obyek, penerimaan stimulus (input), pengorganisasian stimulus dan penafsiran terhadap stimulus yang telah diorganisasikan dengan cara mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap.

Pada dasarnya, aspek-aspek persepsi merupakan suatu inter-relasi dari berbagai komponen, yaitu :¹⁰

- a. Komponen kognitif: komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.
- b. Komponen afektif: berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya.
- c. Komponen konatif: Yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.

Dapat dikemukakan bahwa persepsi mengandung komponen kognitif, afektif, konatif, merupakan kesediaan untuk bertindak atau berperilaku pada suatu

⁸ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h. 174-184.

⁹ Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control*, 9th Edition, Prentice Hall International, Int, New Jersey, 2000.

¹⁰ Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991). Lihat, W.A. Gerungan, *Psikologi Sosial*, edisi kedua, (Bandung: PT. Refika Aditama, 1996). Lihat, Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003).

obyek sikap sebagai manifestasi yang saling berinteraksi untuk memahami, merasakan dan berperilaku terhadap obyek sikap.

2. Pengertian Kinerja Akademik

Kinerja akademik sebagai sebuah prosedur dalam pencapaian mutu dan peningkatan pendidikan tinggi, digunakan sebagai acuan dalam kegiatan akademik dan pencapaian tujuan lembaga. Indikator kinerja akademik, meliputi kualitas dan kuantitas tenaga pendidik, peserta didik, tenaga non-akademik, sarana dan prasarana, hasil penelitian dan pengembangan, hak paten, penulisan buku dan jurnal, lulusan, manajemen pengelolaan institusi serta anggaran.¹¹ Kinerja akademik sangat didukung oleh sosio-psikologis, fisik dan intelektual staf akademik dan mahasiswa dalam melakukan kegiatan akademik dengan baik, sehingga lingkungan kerja yang buruk atau tidak mendukung dapat berpengaruh pada kinerja akademik.¹²

B. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang tema ini dan memiliki relevansi pembahasan, antara lain :

1. Penelitian oleh Kyoshaba Martha dengan tema *Factors Affecting Academic Performance of Undergraduate Students at Uganda Christian University*,¹³ dalam penelitian ini Martha mengungkapkan hubungan antara titik awal masuk, latar belakang sekolah dan sosial ekonomi terhadap prestasi akademik dengan 340 responden mahasiswa Universitas Kristen Uganda, menggunakan

¹¹ Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Indonesia, *Tentang Penyempurnaan Indikator Kinerja Akademik Universitas Indonesia Menuju Kualitas Dunia dan Prosedur Pencapaiannya*, Nomor. 006/SK/MWA-UI/2010, h. 4.

¹² A. Adaralegbe, *Principles and Practice of Public Administration in Nigeria*, (New York: Wiley and Sons, 1983). Lihat, B.A. Akuegwu, *Administrative Factors, Job-Related Variables and Academic Staff Job Performance in Tertiary Institutions in Imo State Nigeria*, Unpublished Ph.D. Thesis, University of Calabar, 2005.

¹³ Kyoshaba Martha, *Factors Affecting Academic Performance of Undergraduate Students at Uganda Christian University*, Dissertation Submitted to Graduate School in Partial Fulfillment of The Requirements for The Award of The Degree of Master of Arts in Educational Management of Makerere University, December 2009.

desain korelasi. Temuan membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara titik awal masuk mahasiswa dan prestasi akademik, serta ada hubungan yang signifikan antara sosial ekonomi orang tua terhadap kinerja akademik, serta hubungan antara latar belakang sekolah dan kinerja akademik. Menurutnya, status sosial ekonomi orang tua memberikan kontribusi tinggi terhadap psikologis melalui lingkungan yang mendorong pada pengembangan keterampilan dan berpengaruh terhadap kinerja atau prestasi akademik.

2. Alf Lizzio, Keithia Wilson dan Roland Simons mengkaji *University Students' Perceptions Of The Learning Environment And Academic Outcomes: Implications For Theory And Practice*.¹⁴ Penelitian ini dilakukan terhadap beberapa universitas dan tingkatan fakultas dengan menggunakan analisis *path* (jalur) dan regresi. Hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi mahasiswa berpengaruh terhadap prestasi akademik dan kepuasan hasil belajar atau prestasi akademik. Persepsi mahasiswa terhadap lingkungan belajar merupakan prediktor yang kuat dalam menentukan hasil akademik.
3. Riset kualitatif yang dilakukan oleh Boris Handal, Ligh Wood dan Michelle Muchatuta dengan tema *Students' Expectations of Teaching: the Business, Accounting and Economics Experience*.¹⁵ Penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa terhadap pengajaran dan pembelajaran dalam disiplin ilmu bisnis, akuntansi dan ekonomi. Sampel diambil dari 23 mahasiswa di dua fakultas di Sydney Australia dengan wawancara. Bagi mereka, pendidikan diharapkan mencakup lima pendekatan pedagogis, yaitu pemberian dan penyajian pelajaran, mendorong partisipasi kelas, memberikan umpan balik akademik, berbasis diskusi dan tutorial dan dinamika belajar melalui kerja kelompok. Mahasiswa memiliki harapan yang

¹⁴ Alf Lizzio, Keithia Wilson, Roland Simons mengkaji *University Students' Perceptions Of The Learning Environment And Academic Outcomes: Implications For Theory And Practice*, Studies in Higher Education School of Applied Psychology, Griffith University, Australia, Volume 27, Issue 1, 2002, p. 27-52.

¹⁵ Boris Handal, Ligh Wood, Michelle Muchatuta, *Students' Expectations of Teaching: the Business, Accounting and Economics Experience*, e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching, Vol. 5, Iss. 1, 2011, p. 1- 17.

kuat terhadap pengajaran yang berkualitas, meskipun beberapa hal dalam teori pendidikan lebih ditekankan pada orientasi kesiapan kerja.

4. Riset di Indonesia yaitu Margiyanti dengan tema Pengaruh Lingkungan Belajar dan Metode Pembelajaran dengan Prestasi Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Asuhan Persalinan di Akademi Kebidanan Ummi Khasanah Yogyakarta.¹⁶ Riset membuktikan bahwa prestasi belajar mahasiswa di Akademi Kebidanan Ummi Khasanah Yogyakarta pada semester genap tahun akademik 2012/2013 kurang optimal. Hal ini dipengaruhi faktor lingkungan belajar dan metode pembelajaran. Penelitian menggunakan jenis kuantitatif non eksperimen dengan desain *Pretest-Posttest Non equivalent Control Group Design*. Sampel adalah mahasiswa semester empat 56 mahasiswa dengan uji regresi linieritas. Disimpulkan; 1) Lingkungan belajar secara parsial tidak berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa, ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $0,929 < 2,131$, nilai signifikansi $0,357 > 0,05$. 2) Metode pembelajaran secara parsial berpengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa, ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $(-3,745 > -18,131)$, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 3) Lingkungan belajar dan metode pembelajaran secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa, ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $(13,775 > 3,06)$, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

C. Kerangka Berpikir

Persepsi sebagai sebuah proses individu dalam memberikan dan melakukan interpretasi kesan sensoris terhadap masukan informasi sehingga memunculkan penafsiran dan stimulus yang mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap seseorang. Seseorang tentunya memiliki keanekaragaman sikap dan karakter, sehingga dari bentuk yang berbeda menimbulkan pemikiran serta persepsi yang berbeda. Persepsi dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal bisa sesuatu yang muncul dari seseorang, seperti minat, informasi,

¹⁶ Margiyanti, *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Metode Pembelajaran dengan Prestasi Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Asuhan Persalinan di Akademi Kebidanan Ummi Khasanah Yogyakarta*, Tesis tidak dipublikasikan, Program Pascasarjana UNS Solo, 2013.

konteks sosial, perhatian, nilai. Sementara faktor eksternal merupakan faktor di luar faktor internal yaitu karakteristik yang diterima dari stimulus serta lingkungan yang berada di sekitar seseorang.

Adapun kinerja akademik sebagai sebuah standar atau prosedur sebagai acuan dalam mutu dan pencapaian pendidikan merupakan kegiatan yang sistematis dan terstruktur dalam pencapaian standar pendidikan. Kinerja akademik bertujuan untuk mencapai dan mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas pendidikan. Kualitas dan kuantitas tersebut dapat dilihat dari aspek tenaga pendidik dan kependidikan, sarana dan prasarana, hasil riset dan referensi ilmiah, mahasiswa dan lulusan, anggaran lembaga, bahkan sistem dan manajemen pengelolaan institusi. Kinerja akademik sangat didukung oleh sosio-psikologis, fisik dan intelektual staf akademik dan mahasiswa dalam melakukan kegiatan akademik dengan baik.

Dari uraian kerangka konsep dan teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa sikap dan karakter seseorang dapat mempengaruhi kualitas dan kuantitas individu dalam melakukan kegiatan yang sistematis dan terstruktur, dengan diimbangi oleh situasi dan kondisi yang mampu memberikan konsentrasi yang baik, sehingga memberikan dampak pada hasil yang baik pula. Akan tetapi, jika sikap, perilaku dan karakter seseorang tidak baik, maka akan mempengaruhi hasil dari segala usaha, kegiatan serta pekerjaan yang dilakukan dan berdampak pada opini lingkungan sekitar tempat seseorang melakukan aktivitas atau kegiatan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan survey eksplorasi (*field research*), dilakukan metode observasi dan wawancara (data kualitatif).¹⁷ Studi eksplorasi yang dilakukan terhadap mahasiswa jurusan Perbankan Syariah, serta manajemen di tingkat jurusan dan Fakultas serta tenaga Administrasi. Riset dilakukan dengan melakukan *checklist* untuk menilai kesesuaian antara praktek akademik dengan standar kinerja akademik.

Desain dalam penelitian yaitu riset eksperimen dan survey dengan melakukan eksplorasi (*field research*), eksplorasi dilakukan dengan metode wawancara dan pengamatan, dengan pendekatan triangulation atau yang biasa dikenal dengan istilah metode campuran transformatif (*transformative mixed methods*). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran komponen persepsi mahasiswa dalam melakukan stimulus mengenai kinerja akademik, lingkungan belajar dan hasil akademik jurusan Perbankan Syariah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian ini dilakukan yaitu di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Surakarta, yang beralamat di Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo Jawa Tengah. Waktu penelitian yang dilakukan yaitu mulai bulan April sampai dengan bulan September tahun 2018.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, serta pemangku jabatan serta seluruh staf administrasi. Adapun sampling menggunakan

¹⁷ S.D. Sieber, *The Integration of Field Work and Survey Methods*, American Journal of Sociology, 78, 1973, pp. 1335-1339. Lihat, John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 21.

teknik *stratified random sampling*, dikarenakan populasi memiliki karakteristik heterogen. Dengan demikian, sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 50 orang yang terdiri dari mahasiswa, staf administrasi dan pejabat di lingkungan prodi perbankan dan FEBI IAIN Surakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data digunakan yaitu wawancara dengan teknik *in-depth interviews*,¹⁸ serta FGD (*focus group discussion*) terhadap akademik,, dan pimpinan struktural secara ekstensif, bebas dan mendalam.

Observasi langsung juga dilakukan,¹⁹ dengan tujuan untuk mengamati secara lebih dekat proses implementasi pengelolaan akademik, lingkungan belajar di jurusan Perbankan Syariah, karena penelitian ini berkenaan dengan perilaku manusia, maka teknik ini memungkinkan untuk digunakan. Teknik lainnya adalah dokumentasi melalui literatur organisasi, jurnal, artikel, dan makalah. Data dokumentasi atau kepustakaan ini digunakan untuk mendeskripsikan fenomena atau keadaan, sehingga masing-masing teknik yang dikumpulkan dapat saling melengkapi.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data variabel persepsi menggunakan komponen kognitif, afektif dan konatif. Variabel kinerja akademik dengan penggunaan indikator kualitas dan kuantitas tenaga pendidik, peserta didik, tenaga non-akademik, sarana dan prasarana, hasil penelitian dan pengembangan, hak paten, penulisan buku dan jurnal, lulusan, manajemen pengelolaan institusi serta anggaran.

¹⁸ Singgih Santoso dan Fandi Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), 43.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, (Bandung: CV. Alfabeta, 1999), 138-141.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan peneliti, yaitu *display data*,²⁰ dari data-data ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dengan teknik analisis kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian secara kualitatif,

²⁰ Penyajian data penting dilakukan bagi seorang peneliti, karena prinsip dasarnya adalah untuk mendapatkan gambaran yang komunikatif dan lengkap, sehingga akan memudahkan pihak lain untuk memahami dan membacanya isinya. Penyajian data ini juga lebih efektif, efisien dan komunikatif. Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2004), 21-22.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.

Penelitian dilakukan di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, Jalan Pandawa Pucangan Kartasura Sukoharjo. FEBI IAIN Surakarta memiliki tiga prodi , yaitu prodi perbankan syariah, Akuntansi Syariah dan Manajemen Bisnis Syariah.

Visi dari Program Studi Perbankan Syariah adalah Terwujudnya Program Studi yang unggul dan mandiri dalam pengembangan ilmu pengetahuan perbankan syariah, peradaban Islam serta pembinaan akhlak karimah pada tahun 2020 di tingkat nasional. Adapun Misi program studi perbankan syariah adalah:

1. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat secara inovatif, objektif dan dinamis, dengan mengintegrasikan iman, ilmu dan amal dalam bidang perbankan syariah.
2. Melahirkan lulusan yang unggul, berakhlak karimah, memiliki kemandirian dan daya saing tinggi dalam bidang perbankan syariah
3. Melakukan transformasi dan pencerahan nilai-nilai Islam bagi masyarakat dalam bidang perbankan syariah
4. Menyelenggarakan tata kelola kelembagaan secara profesional, transparan dan akuntabel dalam rangka mencapai kepuasan sivitas akademika dan pemangku kepentingan dalam bidang perbankan syariah

Sementara Tujuan prodi perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan lulusan yang profesional dalam bidang Perbankan syariah baik dalam tataran teoritis maupun praktis.
2. Menghasilkan lulusan yang religius, menjunjung tinggi kebenaran dan keterbukaan, kritis, inovatif, dan kreatif dalam kehidupan sehari-hari.
3. Menghasilkan lulusan yang kompetitif dan mampu bersaing di tingkat nasional.

4. Menghasilkan penelitian penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang ilmu perbankan Syariah.
5. Mengembangkan, menyebarluaskan, dan menerapkan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah di masyarakat.
6. Menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga lain dalam penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi;
7. Menciptakan tata kelola organisasi program studi yang baik.

Sasaran penyelenggaraan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta adalah menghasilkan *output*/lulusan yang memiliki kompetensi yang telah ditetapkan. Kompetensi tersebut terdiri dari kompetensi utama, kompetensi pendukung dan kompetensi lainnya. Lulusan dari program studi Perbankan Syariah harus memiliki kompetensi utama sebagai berikut:

- a. Memiliki pengetahuan tentang filsafat, teori, mekanisme dan kaidah-kaidah manajemen perbankan syariah serta lembaga keuangan syariah non-bank.
- b. Memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang teori dan konsep pengelolaan perbankan syariah serta lembaga keuangan syariah non-bank.
- c. Memiliki pengetahuan yang mendalam tentang praktek-praktek keuangan dan perbankan syariah serta lembaga keuangan syariah non-bank.
- d. Memiliki pengetahuan penunjang tentang perbankan syariah mulai dari skala mikro (BMT/KJKS) sampai skala besar (bank syariah).
- e. Memiliki keterampilan untuk menjelaskan dan melaksanakan konsep perbankan syariah serta lembaga keuangan syariah non bank sesuai dengan tuntutan pasar.
- f. Memiliki komitmen dalam pengembangan perbankan syariah.

Disamping kompetensi utama tersebut, alumni Program Studi Perbankan Syariah juga memiliki kompetensi pendukung berupa;

- a. Memiliki kemampuan untuk menjadi tenaga edukatif pada berbagai lembaga pendidikan, baik bersifat umum maupun agama, berkaitan dengan ekonomi Islam, khususnya bidang keilmuan yang ada di program studi Perbankan Syariah.

- b. Memiliki kemampuan sebagai tenaga peneliti pada berbagai lembaga penelitian.
- c. Memiliki kemampuan untuk menjadi entrepreneur (wirausaha).

B. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta

Berbicara persepsi sebenarnya sudah tidak asing lagi bagi kita.. Persepsi merupakan pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi mahasiswa adalah tanggapan atau pandangan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta.

Tata kelola administratif di perguruan tinggi menjadi suatu unsur penting atas keberadaannya dalam rangka mendongkrak dan mendukung kinerja perguruan tinggi seperti halnya pimpinan, dosen, dan juga untuk mensukseskan pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat).

Pelayanan akademik yang ada di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta telah mulai berkembang dengan berbasis teknologi di abad 21 ini yaitu melalui teknologi informasi. Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta merupakan salah satu program studi di perguruan tinggi yang memadukan Informasi Teknologi (IT) dengan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Program studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta menciptakan terobosan baru berupa layanan berbasis online untuk civitas akademik dengan tujuan supaya dosen atau pun mahasiswa bisa dengan mudah mengakses informasi Akademik dan informasi lain yang terkait.

Salah satu mahasiswa Perbankan Syariah menuturkan bahwa,²¹ Mahasiswa merasa terbantu system teknologi informasinya Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, apalagi rumah dia jauh dari kampus sehingga tidak perlu datang kekampus untuk menggali informasi akademik prodi perbankan syariah.

²¹Ririn Apriyanti, Mahasiswa semester 3 Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 7 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Mahasiswa yang lain juga menuturkan bahwa untuk mengakses informasi Prodi itu cukup dari internet disamping itu disediakan pula papan pengumuman di Prodi perbankan syariah.²²

Pihak kampus memberikan layanan free kepada seluruh mahasiswa IAIN Surakarta untuk mengakses internet kampus guna mempermudah memperoleh informasi akademik, sehingga dimungkinkan mahasiswa memperoleh informasi akademik secara cepat dan akurat. Hanya saja ada kendala yang menonjol yaitu kadang-kadang internet kampus kurang lancar dan memadai.²³

Wawancara dengan Nimas Ayu Windiyana mengatakan “Betul, setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai perkuliahan melalui laman pengumuman di web IAIN dan Fakultas yang disitu ada informasi terkait Prodi Perbankan Syariah akan tetapi kendalanya adalah kadang-kadang internet kampus kurang lancar.²⁴ Ketika mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat tepat dan akurat maka mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang ada, maka kemudian kendala kurang cepatnya akses internet dikampus akan mengurus tingkat kepuasan mahasiswa. Karena seiring berjalanya waktu perkembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan mahasiswa, agar tidak tertinggal oleh informasi.

Informasi terkait Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta dapat berubah setiap saat, hal ini perlu mendapat perhatian serius oleh pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta agar perubahan itu bisa diketahui secara cepat oleh setiap mahasiswa dengan sesegera mungkin mencantumkan perubahan informasi dan pembaruan di website kampus dan fakultas. Hal ini belum sepenuhnya diperbuat oleh pengelola, data- data yang baru dalam situs resmi Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta seringkali datang agak terlambat. Seperti penuturan Nurhaki Imah mengatakan

²² Nailil Muna, Mahasiswa semester 5 Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Juli di FEBI IAIN Surakarta.

²³ Hafidz Husen, Mahasiswa semester 5 Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 8 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

²⁴ Nimas Ayu Windiyana, Mahasiswa semester 5 Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

bahwa: Informasi yang ada dalam situs resmi prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta masih belum selalu diiringi dengan realitas perubahan di lapangan. Perubahan atau informasi tentang perkuliahan, waktu libur, jadwal dan sebagainya biasanya tercantum diwebsite lembaga yaitu IAIN Surakarta. Semestinya setiap pergantian semester atau hari libur akademik itu bisa diberitahukan juga melalui situs resmi Program Studi perbankan syariah agar semua mahasiswa mengetahuinya.²⁵

Keluhan serupa juga diutarakan oleh mahasiswa yang lain, bahwa Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta terkadang terlambat memperbaharui informasi akademik maka kemudian kami mahasiswa sering melihat di informasi di website IAIN Surakarta terkhusus jadwal kuliah, nilai dan yang semisalnya sudah diupload di siacad IAIN Surakarta”.²⁶

Salah satu mahasiswa menjelaskan bahwa: Pelayanan yang saya rasakan selama kuliah di Program Studi ini sudah bagus dari sisi informasi berbasis IT memudahkan setiap mahasiswa mengaksesnya, terkadang tidak bisa kita dipungkiri bahwasanya masih ada yang harus dikelola dari segi informasi secara maksimal. Misalkan informasinya harus up to date agar kita bisa mengikuti dan mengetahui informasi. Meskipun demikian tidak boleh menyalahkan siapa pun dikarenakan mungkin terlalu banyak kegiatan yang dikerjakan oleh pegawai sementara SDM nya terbatas sehingga lupa buat informasi terbaru mahasiswa. Ya pengelola dan mahasiswa mestinya saling mengerti antara satu dengan lainnya.²⁷ Pengelola mesti jeli melihat kebutuhan mahasiswa ketika ada informasi baru mengenai civitas akademik secepatnya disebar luaskan karena ini sangat penting dan menyangkut kepentingan publik terkhusus para mahasiswa apalagi yang dari daerah tidak bisa memantau perkembangan yang ada. Kendati pun demikian, Mahasiswa juga harus rajin datang di Prodi bukan hanya mengandalkan dari website yang telah disediakan oleh Prodi sehingga menghindari kesalahpahaman

²⁵ Nurhaki Imah, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 7 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

²⁶ Anwar Riwalid, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 7 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

²⁷ Ika Sri Istiyati, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 7 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

dari kedua belah pihak. Saiful Bahri mengatakan Lumayan juga, ada cerita lewat bahwa bisa mengakses informasi perkuliahan lewat internet tapi mendapatkan informasi lewat manual (Papan Pengumuman) di Program Studi sendiri selalu terlambat biasanya mendapatkan informasi dari mulut kemulut.²⁸ Sistem pelayanan informasi akan memudahkan setiap mahasiswa yang memerlukannya sehingga mereka tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi kapan pun dan di mana mereka berada. Seperti halnya ungkapan Asfiatun Naviah kepada penulis. “Mahasiswa dipermudah mengakses informasi karena sudah disediakan akases layanan internet”.²⁹ Hampir sama dengan pernyataan sebelumnya Tutik Ulil Azmi mengatakan “lumayan, dalam hal ini internet bagus karena bisa diakses dengan mudah meskipun kadang-kadang tidak terlalu lancar”.³⁰

Layanan internet di Program Studi Perbankan Syariah FEBI khususnya dan umumnya di IAIN Surakarta sangat membantu mahasiswa yang sedang mencari informasi, untuk itu pengelolaan data di website khusus Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta memang semata-mata diperuntukkan buat mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Kemudahan inilah yang membuat Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta banyak diminati oleh mahasiswa. Kondisi seperti ini perlu dipertahankan keberadaannya.

Meskipun sarana dan prasarana sudah cukup memadai akan tetapi dukungan SDM juga diperlukan dalam rangka mengoprasikan fasilitas yang ada. Erika berpendapat “sarana dan prasarana di Program Studi sudah lumayan memadai dalam hal perkuliahan”.³¹ Sarana dan prasarana adalah hal terpenting dalam lembaga institusi pendidikan demi terwujudnya visi dan misi yang telah dicanangkan jauh-jauh hari sebelumnya. ini pun di pertegas oleh Riza Zuhriyah

²⁸ Saiful Bahri, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 17 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

²⁹ Asfiatun Naviah, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 17 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³⁰ Tutik Ulil Azmi, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 17 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³¹ Erika Setyawati, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 17 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

“sarana dan prasarana sudah lumayan terpenuhi”.³² Mahasiswa menilai fasilitas yang ada di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sudah lumayan terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka apakah itu dalam proses perkuliahan seperti papan tulis, spidol, AC (walaupun belum semua ruang kelas), kipas angin, LCD dan sebagainya. Sehingga tidak ada hambatan untuk belajar dan mengajar baik mahasiswa maupun dosen, hal ini kemudian, sudah mendapatkan respon positif dari kalangan mahasiswa menilai yang menilai bahwa sarana dan prasana di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta cukup lengkap. Suud Ahmad Menambahkan “Fasilitas lumayan baik”.³³ Kutipan wawancara dengan M. Alan Nur menegaskan. “Saya menganggap fasilitas dalam perkuliahan sudah baik dan lancar”.³⁴ Ketersediaan sarana dan prasarana dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa sudah cukup baik.

Menurut pengamatan penulis fasilitas cukup lengkap di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sesuai dengan keinginan mahasiswa. Ketika fasilitas kurang maka proses perkuliahan atau pun dalam pelayanan akademik tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Sejalan dengan itu, Leni Handriyani juga mengatakan “fasilitas perkuliahan sudah terpenuhi”.³⁵

Fasilitas yang ada di Program Studi memang sudah lengkap dari sisi kelengkapan. Namun, realitas di lapangan dari hasil observasi, penulis melihat fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Program Studi masih kurang seperti petikan wawancara dengan Hafidz Husein mengatakan “mahasiswa menilai tidak semua fasilitas terpenuhi”.³⁶

Peran penting sarana dan prasana sebagai penunjang proses perkuliahan merupakan suatu keharusan lembaga untuk menyediakan dan melakukan perbaikan-perbaikan fasilitas yang kurang memadai dan mengganti fasilitas rusak.

³² Riza Zuhriyah, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 17 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³³ Suud Ahmad, Mahasiswa PBS Semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 25 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³⁴ M. Alan Nur, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 25 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³⁵ Leni Handriyani, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 25 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

³⁶ Hafidz Husein, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 25 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Pernyataan ini dipertegas oleh Syahria Yunus bahwa “tidak semua fasilitas terpenuhi” Kiranya fasilitas bisa di operasi oleh mahasiswa belum secara maksimal. Lagi pula, masih banyaknya fasilitas kurang berfungsi baik dan kurang perawatan seperti hasil Sri Lestari juga menambahkan “Semua sudah terpenuhi namun, fasilitas seperti LCD sering rusak sehingga proses pembelajaran tidak maksimal”³⁷ memang Perlu adanya kontrol secara berkala dan sifatnya berkisanambungan dilakukan pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta dalam memenuhi kebutuhan proses pembelajaran dalam kelas agar mahasiswa dan dosen bisa berinteraksi dengan baik.

Upaya mewujudkan kualitas dalam pembelajaran maupun proses layanan akademik untuk performa lebih baik serta menyediakan informasi akurat, cepat dan tepat, tidak bisa terlepas sarana dan prasana begitu pula dengan peran pegawai ditempatkan di posisi strategis untuk melayani setiap mahasiswa. Berbagai macam informasi disediakan baik berbentuk elektronik maupun manual. Kedua hal ini diperlukan, untuk mengantisipasi mahasiswa belum mengerti mendapatkan informasi lewat internet jadi bisa juga mendapatkan melihat pengumuman yang telah disediakan oleh pihak pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Hasil wawancara dengan Evi Mayang Sari berpendapat bahwa: Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya dilakukan oleh pihak penyedia layanan dalam hal ini, Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta melalui Sistem Informasi Akademik (SIM) melalui layanan yang berbasis IT, ini mengisyaratkan bahwa sudah sesuai dengan transformasi kekinian menuju perkembangan zaman modern.³⁸

Memberikan kemudahan para mahasiswa mengakses informasi akademik lewat internet dan ini pula terasa efektif dan efisiensi bagi mahasiswa soalnya tidak memakan waktu banyak. Di sisi lain juga mahasiswa tidak bersusah payah lagi mendatangi Prodi dan bertanya langsung kepada staf kepegawaian yang

³⁷ Sri Lestari, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 25 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

³⁸ Evi Mayang Sari, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 26 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

bertanggungjawab mengenai informasi yang diinginkan oleh mahasiswa. Menyediakan informasi semestinya cepat tanpa mengulur-ulur waktu cukup lama dan tidak menutup kemungkinan akan berpengaruh langsung kepada mahasiswa.

Informasi terbaru apakah itu mengenai perkuliahan, jadwal seminar maupun hari libur selayaknya di informasikan lewat media elektronik atau manual yang ada di Prodi bukan lagi informasi-informasi didapatkan dari perseorangan dari mulut kemulut sehingga kevaliditan informasi tersebut masih diperbincangkan keabsahannya dikalangan mahasiswa. Sekiranya kejadian-kejadian seperti ini bisa diminimalisir oleh pihak Program Studi demi menjaga reputasi dan kepercayaan dikalangan mahasiswa.

Menjaga kepercayaan pengguna dengan memberikan keamanan dan kenyamanan sangatlah penting. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu kiranya menanamkan sifat kedisiplinan sejak dini dalam diri pegawai ketika melayani mahasiswa, karena ini merupakan salah satu faktor yang paling menentukan lancar atau tidaknya pelayanan akademik di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta.

Pegawai yang datang tepat waktu sesuai jam kantor adalah pegawai yang disiplin. Evi Mayang Sari mengatakan bahwa “pegawai hadir tepat waktu adalah pegawai yang melayani.”³⁹, ini mencerminkan perilaku baik dimata mahasiswa sehingga bisa melayani dengan baik. Senada dengan itu Ani Mustalifah mengatakan bahwa “Selama saya disini, kehadiran pegawai sudah bagus”⁴⁰ perlu dipertahankan mengingat tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Peningkatan kedisiplinan perlu terus dilakukan, dikarenakan tuntutan zaman yang sudah melaju begitu pesatnya dan semakin banyak pula yang ingin mendapatkan pelayanan baik, Kedisiplinan pegawai masuk kantor sudah bagus. Hasil observasi penulis di lapangan melihat bahwa kedisiplinan pegawai dinilai sudah bagus terlebih setelah ada fingerprint. Meskipun kehadiran pegawai tepat

³⁹ Evi Mayang Sari, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 26 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁴⁰ Ani Mustalifah, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 26 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

waktu, namun tidak dibarengi dengan kerja atau langsung memberikan layanan kepada setiap mahasiswa mesti menunggu beberapa saat waktu baru bisa dilayani. Senada dengan hal itu, dari hasil wawancara penulis dengan Katri Susanti bahwa mengungkapkan bahwasanya. “Pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mahasiswa menilai pegawai walaupun hadir tepat waktu tidak langsung melayani mahasiswa, sehingga kadang membuat mahasiswa menunggu dan ada pegawai yang tidak ramah”.⁴¹

Hasil Observasi penulis selama penelitian ini berlangsung dan terus mengamati bahwasanya memang ada pegawai yang terlambat memberikan pelayanan. Seyogyanya aktivitas seperti itu tidak semestinya dilakukan pada saat jam kantor, inilah kemudian menimbulkan kontradiktif atas keterlambatan pelayanan yang seharusnya tidak terjadi, ketika sudah masuk jam kantor. Pegawai tidak bisa beralasan untuk menunda pelayanan kepada mahasiswa. Berkaitan dengan ketidak disiplin pegawai masuk kantor. Sudah bertolak belakang mengenai standar ISO 9001:2008 memuat 8 point prinsip penting yang harus diperhatikan dalam sistem Manajemen mutu:⁴² (1) Fokus pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Keterlibatan semua orang, (4) Pendekatan proses, (5) Manajemen pendekatan system, (6) Peningkatan terus menerus, (7) Pengambilan keputusan berdasarkan fakta, (8) Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

Ketika delapan point tersebut di laksanakan dan dipatuhi maka niscaya pelayanan akan berjalan baik dan tidak menimbulkan kerugian terhadap mahasiswa baik secara materi maupun moril. Umi Cahyowati menegaskan “sebagai mahasiswa kami menilai kedisiplinan pegawai masih kurang”⁴³ Keterlambatan dalam memberikan pelayanan dan kurang ramhnya pegawai akan berdampak negatif terhadap lembaga, sehingga mahasiswa yang menggunakan jasa tersebut dan timbul rasa kecewa, di samping itu pula bisa saja menimbulkan

⁴¹ Katri Susanti, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 26 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁴² Rizal Syafrizal C Gazalba, Penerapan Standar Iso 900:2008 Relevansi Dengan Standar Nasional Pendidikan, h. 19.

⁴³ Umi Cahyowati, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 02 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

persepsi di kalangan mahasiswa yang tidak menggunakan jasa dan kemungkinan juga mahasiswa menggunakan jasa dengan keadaan terpaksa.

Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa semestinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), jika hal ini diabaikan atau dikesampingkan maka hasil yang diinginkan baik dari input atau output jauh dari harapan. Setiap pelayanan harus diterapkan sistem cepat dan tepat agar efektif dan efisien. Senada dengan itu, Asriani menambahkan: Dalam memberikan pelayanan, iya dilayani. Tapi harus sabar, karena mahasiswa harus menunggu dengan waktu yang cukup lama dan kadang harus diulang-ulang karena dianggap salah, akan tetapi ketika sudah diperbaiki masih disalahkan lagi oleh pegawai yang lain terlebih ketika yang menerimanya pegawai yang berbeda dengan yang pertama. Mahasiswa menilai, sebenarnya pelayanan yang diberikan, tergantung pegawainya, boleh dikatakan pelayanan berbeda-beda dan tergantung dari mood pegawai sendiri.⁴⁴

Prosedur pelayanan seperti ini dalam konteks tatanan pelayanan hal itu tidaklah dibenarkan dalam segi manapun, apalagi harus menunggu dengan tenggang waktu yang cukup lama bisa mempengaruhi dari segala aspek baik waktu, materi dan perasan ini pun juga perlu mendapatkan pertimbangan dari penyedia jasa dan juga sangat terlihat tidak ada SOP yang tergambar dijalankan oleh para pegawai. Novita Anggraini mengungkapkan alasannya bahwa “prosedur pelayanan akademik yang diberikan pengelola prodi, bertele-tele karena waktu digunakan molor”.⁴⁵ Waktu adalah uang. Siapa yang tidak bisa mempergunakan waktu sebaik mungkin niscaya mereka akan rugi besar.

Ungkapan yang menjelaskan betapa mahalnya nilai dari waktu. Setiap manusia mempunyai waktu yang sama 24 jam sehari semalam. Yang membedakan antara manusia yang satu dan lainnya adalah seberapa efektif waktu tersebut dimanfaatkan untuk bekerja. Kedisiplinan dalam melayani mahasiswa yang menggunakan jasa pelayanan haruslah cepat, tepat dan tanggap demi menjaga kredibilitas lembaga serta menjaga kepercayaan orang sehingga mereka

⁴⁴ Alfian Jati Utomo, Mahasiswa semester IX Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 02 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁴⁵ Novita Anggraini, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

menggunakan jasa tersebut, kelalaian serta lambat memberikan pelayanan hal itu tidak pernah dibenarkan dalam tetapan konteks manapun juga. Prilaku seperti ini mencerminkan orang yang tidak mencintai atau menghargai amanah yang telah diberikan kepadanya.

Nikmatul Khoiriyah mengasumsikan mengenai prosedur pelayanan prodi perbankan syariah “Sangat bertele-tele dan kadang harus datang berkali-kali untuk mendapatkan tanda tangan ataupun surat pengantar”.⁴⁶ Pernyataan ini dipertegas oleh Ririn Devi Mashitoh bahwa prosedur pelayanan akademik yang di berikan oleh Program Studi bertele-tele dan membutuhkan waktu lama.⁴⁷

Merujuk pada PERPRES No. 96 TAHUN 2012 tentang PELAKSANAAN UU No. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK pada Pasal 12 point: c). Memperpendek proses pelayana dan point d). Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, maka hal itu belum sepenuhnya terpenuhi.

Penulis meyakini bahwa pelayanan akan membaik dan mahasiswa pun akan senang menggunakan jasa tersebut dikarenakan cepat, tepat sigap, serta menyenangkan dalam memenuhi permintaan mahasiswa, selain dari pada itu, tidak kalah pentingnya dalam pelayanan publik, melayani pengguna jasa/mahasiswa dalam menggunakan jasa tersebut yang harus di utamakan adalah kenyamanan, keamanan dan ketertibaan pelayanan maka penyedia layanan mesti menerapkan 3S+1M (Senyum, Salam, sapa dan menyenangkan) agar penerima jasa merasa di hormati.

Ambar Sari mengatakan “Alhamdulillah para pegawai sopan, ramah dalam melayani setiap permintaan mahasiswa walaupun ada sebagian yang galak dan kurang santun”.⁴⁸ Pelayanan yang baik merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi keinginan atau hasrat mahasiswa baik yang berhubungan dengan pegawai maupun sebagai pemberi layanan. Maka Layanan bukan hanya

⁴⁶ Nikmatul Choiriyah, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁴⁷ Ririn Devi Mashitoh, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁴⁸ Ambar Sari, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

memberikan kepuasan kepada mahasiswa saja, melainkan juga usaha untuk menyenangkan yang memberikan layanan. Pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen.

Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggungjawab, kepatuhan pada aturan, dan integritas diri untuk menciptakan atmosfer pelayanan berkualitas, hingga hasilnya akan sempurna. Kondisi seperti inilah merupakan sebuah konsep dasar yang perlu diterapkan dalam pelayanan sering dikenal dengan 3S+1M (senyum, salam, sapa dan menyenangkan) serta dibarengi sikap sopan santun dalam melayani dan berpakaian rapi, dengan demikian. Ini bisa menjadi bahan menarik untuk mendapatkan simpatik para pengguna jasa/mahasiswa untuk senantiasa selalu menggunakan jasa tersebut.

Berkaitan dengan hal diatas, Dina Mardika berpendapat bahwa “Sebagian pegawai prodi sopan dan ramah dalam memberikan layanan, ketika mahasiswa menanyakan sesuatu yang tidak dimengerti mereka memberikan informasi kepada mahasiswa dengan sopan meskipun ada beberapa yang kurang santun”.⁴⁹ Sikap ramah dan sopan santun yang diperagakan oleh sebagian pegawai Program Studi sudah memperlihatkan pelayanan mulai membaik.

Dalam lingkungan kerja menuntut adanya performa baik. Selsa Oktria mengatakan: Sebagian pegawai telah melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin, menunjukkan dedikasi tinggi, serta selalu membantu dikala mahasiswa kesulitan ketika mengurus misalkan, ijin penelitian, keterangan kuliah, tanda tangan dan sebagainya, kami senang dilayani oleh pegawai karena kadang disambut dengan senyuman dan perilaku yang sopan walaupun kadang SOPnya kurang standar.⁵⁰

Penulis berpandangan bahwa sebagian pegawai memang sudah sopan dan santun, dan hal itu akan semakin terlihat dan bertambah tatkala sedang diawasi pejabat atau ketika melayani mereka. Menurut Muhammad Iqbal “Kadang kala

⁴⁹ Dina Mardika, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁵⁰ Selsa Oktavia, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 04 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

kita mendapatkan pelayanan yang kurang bagus dan agak galak tapi ya kami merespon dengan baik”.⁵¹ Pegawai kadang kalah merespon baik demi meningkatkan performa kinerja mereka di samping itu juga terlihat dalam melayani mahasiswa terkadang terkesan tebang pilih.

Hasil pengamatan di lapangan, penulis berasumsi bahwa keadaan seperti ini memang tidak bisa dipungkiri terkadang ada saat-saat pegawai melayani mahasiswa tidak seperti biasanya, bisa pula mahasiswa mendapatkan pegawai yang tidak melayani mereka dengan sebaik mungkin, ini dipengaruhi oleh suasana lingkungan kerjanya yang tidak kondusif atau beban kerja yang banyak sehingga mempengaruhi emosi mereka. Di sisi lain, seperti Sri Sugiyani mengatakan. “Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tergantung dari kondisi, kalau lagi sibuk ya marah tapi jika tidak, semuanya baik”.⁵²

Senada dengan pendapat sebelumnya. Ricky Setiawan menambahkan “dalam memberikan pelayanan, dinilai kurang sopan, kurang ramah, melayani mahasiswa dengan muka masam, dalam hal ini, mahasiswa berasumsi pegawai kelelahan dalam melaksanakan tugas”.⁵³ Penilaian penulis terhadap kondisi di lapangan, memang sebagian pegawai kelihatan tidak menunjukkan sifat santun kepada mahasiswa yang dilayaninya, ini menunjukkan sikap profesional dalam diri pegawai masih kurang.

Hasil wawancara dengan Dita Septiana mengatakan “Dalam memberikan pelayanan, sebagian pegawai di nilai kurang sopan dengan memberikan ekspresi wajah yang tegang, tegas dan tidak ramah”⁵⁴ dan kurang senyum dalam memberikan pelayanan. Bersamaan dengan itu, Novita Anggraini menambahkan “Sebagian Pegawai tidak menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa.”⁵⁵ Prilaku yang kurang sopan di perlihatkan oleh sebagian pegawai kepada

⁵¹ Muhammad Iqbal, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 06 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁵² Sri Sugiyani, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 06 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁵³ Ricky Setiawan, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 06 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁵⁴ Dita Septiana, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 08 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁵⁵ Novita Anggraini, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 08 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

mahasiswa ketika memberikan pelayanan. Hal ini kurang mencerminkan pelayanan baik dengan menerapkan 3S+1M yaitu senyum, salam, sapa dan menyenangkan. Karena tersenyum adalah ibadah yang tidak membutuhkan modal sepeserpun. Tersenyum pula bisa menjadikan pribadi yang menyenangkan, pribadi yang dicari oleh orang, dengan tersenyum terciptalah manusia yang benar-benar ada, menjadi dambaan orang lain karena dapat memecah kebekuan.

Pegawai yang sopan pada mahasiswa dapat menyenangkan hati. Wajah yang dihiasi dengan senyuman memancarkan getaran hati. Hati yang menyenangkan bahagia. Buat apa bersedih sedangkan manusia dilarang untuk bersedih. Manusia disuruh untuk bergembira dalam melakukan aktivitas karena alam semesta ini begitu luas. Allah swt berfirman dalam QS. Ali Imran: 139. Artinya: *“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, Padahal kamulah orang-orang yang paling Tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.”*⁵⁶

Prilaku yang baik akan menjadikan orang lain menyukai anda seperti yang diharapkan dalam pelayanan akademik, hal ini seperti di terapkan dalam proses pelayanan serta manajemen modern yang diterapkan oleh Negara-negara maju bahwasanya prilaku harus menggambarkan pelayanan baik SDM. Sikap profesionalisme harus terus dikembangkan tanpa henti demi menumbuhkan motivasi, etos kerja dan percaya diri, baik untuk kelompok maupun berkerja perorangan.

Penulis berpendapat seharusnya ada reformasi dan arahan jelas kepada personel dalam menjalankan tugas mereka sehingga bisa menjaga image di mata mahasiswa mengenai keandalan dan kemampuan pegawai dalam melayani. Keandalan pegawai pelaksana administratif di perguruan tinggi dapat dilihat dari kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaannya secara konsisten, Defi Khusnul mengatakan. “Saya rasa apa yang dijanjikan oleh pegawai, Alhamdulillah

⁵⁶ Departemen Agama RI., Al Qur'an dan Terjemahnya. h. 105.

sebagian besar terpenuhi dengan baik walaupun kadang harus menunggu agak lama”.⁵⁷

Pegawai dan unsur pelaksana administrasi juga harus memiliki performa yang bagus, yaitu menampakkan kesehatan, keramahan, kecekatan, kerapian, dan kecerdasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik dan kepastian dengan memberikan jaminan (ansurance) sehingga mahasiswa terpenuhi kebutuhannya. Sesar Sari mengatakan: Jika pegawai tidak menepati janjinya, jelas akan mengurangi rasa kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai, misalnya mengurus surat-surat atau tanda tangan, sudah dijanjikan untuk selesai, ternyata belum. Sedangkan mahasiswa sudah menunggu sejak lama, belum lagi mahasiswa yang jauh rumahnya dan ke Prodi hanya mengurus itu.⁵⁸

Menjalankan pelayanan akademik seharusnya menghindari aspek-aspek yang bisa mengurangi kualitas (cacat) pelayanan tersebut. Menjaga kepercayaan seseorang adalah keharusan yang harus dilakukan oleh pegawai agar nantinya orang yang menggunakan kembali layanan tersebut tidak merasa kecewa yang mendalam karena harapan mereka tidak sesuai dengan realitas yang ada. Amin Nur Rohmah menambahkan, “Jelas akan kecewa jika pegawai ingkar janji dan itu dilakukan oleh pegawai bukan hanya sekali tapi berkali-kali”.⁵⁹

Dalam konteks kekinian menjaga kepercayaan seseorang adalah hal mutlak bahkan wajib dilakukan oleh semua pihak penyedia layanan termasuk pada pelayanan akademik di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Pegawai akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta setiap harinya memberikan layanan dan berhadapan langsung dengan mahasiswa dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Ketepatan dan kecepatan melayani permintaan setiap mahasiswa adalah hal terpenting dalam

⁵⁷ Defi Khusnul, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁵⁸ Sesar Sari Mustofa, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁵⁹ Amin Nur Rohmah, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

sistem layanan akademik karena bisa mempengaruhi persepsi seseorang yang merasakan langsung layanan tersebut.

Merespon permintaan mahasiswa dengan lambat dari pihak pegawai akan mengurangi kepercayaan mereka ditambah lagi dengan ketidak konsistenan memberikan layanan serta membutuhkan waktu cukup lama, sehingga menimbulkan rasa ketidak percaya mahasiswa terhadap pegawai serta kurang berkenan menggunakan jasa/layanan, dari hasil wawancara penulis dengan Nimas Ayu menegaskan “kami merasa kecewa jika sudah dijanji namun tidak terpenuhi dan itu bukan hanya sekali dilakukan tapi berkali-kali pegawai melakukannya”.⁶⁰ Berkaitan dengan hal itu, maka staf kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta harus memperbaiki pola kerjanya dan tetap konsen dalam menjalankan tugas yang telah diamanahkan kepadanya, setidaknya tidak boleh mengabaikan tugas pokok dari pekerjaan. Meskipun banyak pekerjaan menumpuk di atas meja seyogyanya kita tetap melayani permintaan dari mahasiswa. Ketika hal itu tidak dilakukan maka tidak menutup kemungkinan rasa kepercayaan dari mahasiswa akan berkurang dengan sendirinya, seperti hasil Wawancara penulis dengan Tri Dian Pramukti yang mengatakan, “Saya merasa kurang percaya dengan pelayanan yang ada di akademik prodi karena sudah lebih dari sekali saya dikecewakan..”⁶¹

Mempertegas pernyataan sebelumnya Yuni Uswatun mengatakan bahwa “jika ada pegawai akademik tidak menepati janji, rasa kepercayaan saya berkurang, tapi mungkin pegawainya sibuk atau lupa”.⁶² Hal ini pula diungkapkan oleh Anwar Rivaldi “Ya kami kecewa, tapi pegawai melayani dengan permintaan mahasiswa itu tergantung dari pegawai, apakah sibuk atau tidak”.⁶³

Menjaga kenyamanan dan rasa aman mahasiswa merupakan tanggungjawab besar bagi pegawai, meskipun pekerjaan masih banyak belum

⁶⁰ Nimas Ayu, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶¹ Tri Dian Pramukti, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶² Yuni Uswatun, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶³ Anwar Rivaldi, Mahasiswa semester III Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

terselesaikan, agar mahasiswa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang mereka rasakan seperti ungkapan Vian Prastowo mengatakan. Ya jelas, karna sudah mengingkari janjinya, Misalnya kita mengurus nilai akan tetapi staf mengatakan oh iya, tunggu kami sibuk, tunggu sebentar namun setelah itu tidak dilayani lagi. Hal seperti itulah yang membuat kita kecewa.⁶⁴

Berdasarkan persepsi mahasiswa diatas, pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta terkesan lambat, membutuhkan waktu banyak dan melelahkan. Asumsi mahasiswa mengenai pelayanan yang dirasakan bisa menimbulkan berbagai sudut pandang yang berbeda, manakala permintaan tidak dilayani sebaik mungkin, bisa jadi menimbulkan pandangan negatif di mata mahasiswa. Beberapa kenyataan yang telah di uraikan sebelumnya berkaitan dengan pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta menguatkan Penulis untuk berasumsi bahwa belum terciptanya pelayanan maksimal. Hal ini dikategorika sebagai akibat dari kinerja pegawai yang kurang baik, terutama dari aspek prilaku yang kurang memperhatikan prinsi kesantunan.

Kecendrungan pegawai sebagai dampak dari prilaku tidak sopan memposisikan mahasiswa sebagai pihak yang melayani. Minimnya kinerja pegawai selama ini menjadi salah faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai. Penulis merumuskan dalam suatu proses pasti ada input dan output. Di dalam proses kerja internal sendiri ada 4 kendali imput di mana proses dapat dilakukan, yaitu: (1) Fasilitas dan perlengkapan, (2) Pelatihan dan pengetahuan, (3) Prosedur, manual control dan pedoman standar kualitas, (4) Standar kinerja pegawai.

Jika keempat point ini diperhatikan sebaik mungkin dan diterapkan dalam lembaga pendidikan, penulis menilai bahwa pelayanan akademik akan berjalan lancar dan jauh dari stigma negatif yang menempel pada diri mahasiswa. Kualitas layanan administrasi juga dilihat dari daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam melayani pemakai jasanya. Pegawai yang responsif memahami kebutuhan

⁶⁴ Vian Prastowo, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

pihak lain dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Hal ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa.

Pengguna layanan administrasi hendaknya segera dilayani, jangan sampai mahasiswa menunggu terlalu lama untuk dilayani. Dimensi kepastian kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administratif sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administratif yang menjadi tanggungjawabnya.

C. Kendala Dalam Pelayanan Akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta

Pelayanan pada dasarnya adalah memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkannya. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara mahasiswa dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Perguruan tinggi di negara berkembang yang kualitas SDM yang beragam seperti pada Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta maka akan memiliki kualitas pelayanan yang beragam pula. Menurut pengamatan penulis, tidak sedikit perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan administratif yang kurang baik. Ada unit administrasi perguruan tinggi yang memiliki fasilitas yang kurang memadai, Pegawai administrasinya tampak tidak memiliki performansi yang baik, kurang disiplin dalam bekerja, serta tanpa memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien.

Pelayanan akademik pada Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta belum sepenuhnya berjalan pada koridor yang sudah ditentukan oleh

pihak pengelola, baik dari segi sikap dan perilaku, manajemen pelayanan serta keefektifan dan efisiensi. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta masih ada kekurangan sehingga menimbulkan berbagai kendala dikemudian hari. Kendala yang paling sering dijumpai oleh mahasiswa diantara ialah: sulitnya pelayanan, lama, tidak aman dan mesti melalui proses yang panjang dan membutuhkan waktu cukup lama.

Kendala yang di alami oleh mahasiswa tersebut terekam pada hasil wawancara dengan Aminatul Musyarifah; “kendala-kendala dalam pelayanan yang diberikan yaitu dari segi waktu, misalkan dijanji besok, ternyata setelah keesokan harinya belum selesai juga.” Penelusuran peneliti melalui wawancara dengan Suharia Syarif menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi oleh mahasiswa mengenai pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta adalah masih ada pegawai yang kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai staf akademik. Rendahnya kemampuan profesional di bidang administrasi ini mengidentifikasi dari sisi kinerja masih kurang, sehingga tidak menampilkan kompetensi serta kualitas pelayanan yang baik sebagaimana diharapkan.⁶⁵

Pendapat Inggit Fetri menguatkan fenomena diatas, “Ada sebahagian staf kepegawaian yang kurang memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugasnya sehingga mahasiswa menemui kendala dalam pelayanan yaitu hanya mengenai waktu lagi-lagi menunggu.”⁶⁶ Dan juga dipertegas oleh Putri Staningrum, “Kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu dan kadang kurang ramah”.⁶⁷ Senada dengan itu, Jenifer Putri mengatakan bahwa “Kendala selama ini di alami oleh mahasiswa adalah menunggu”.⁶⁸

⁶⁵ Aminatul Musyarifah, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 12 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶⁶ Inggit Fetri, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 12 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶⁷ Putri Staningrum, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 12 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁶⁸ Jenifer Putri, Mahasiswa semester V Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 12 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

Sepatutnya pegawai melayani mahasiswa dengan cepat dan tepat agar pelayanan bisa berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Titik tolak dari pemikiran akan kualitas pelayanan akademik menitik beratkan pada pola kinerja yang mengarah pada kebutuhan mahasiswa. Penulis berasumsi bahwa etika sudah dipahami sebagai suatu nilai tetapi belum diaplikasikan dalam suatu tindakan pelayanan dengan mengacuh SOP yang telah ditetapkan.

Secara empiris pelayanan sering dijalankan secara tidak konsisten dan simetris dengan aturan-aturan berlaku. Seperti hasil penelusuran di lapangan penulis menemukan berbagai problem dihadapi oleh mahasiswa dalam pelayanan. Menurut Banun Setyo Aji bahwa: “Mahasiswa menilai kadang jadwal kuliah lambat keluar atau cepat akan tetapi sulit diakses melalui siacad karena factor kecepatan internet yang kurang memadai, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam mengatur jadwal perkuliahan. Di samping itu, pula dalam mengeluarkan hasil nilai ujian membutuhkan waktu yang berhari-hari bahkan berbulan-bulan untuk mengurus nilai ujian.⁶⁹

Kendala seperti inilah yang paling sering didapatkan mahasiswa di lapangan. ketidak konsitenan dalam mengatur jadwal perkuliahan dan mengumumkan hasil nilai ujian pun sangat sering terjadi. Adam Putra menambahkan “Biasanya ada keterlambatan.”⁷⁰ Senada dengan itu Ari Nur Cahyani menambahkan “Mata kuliah sering terlambat dan dosen pun dalam mengumumkan hasil ujian terlambat hambatannya sering di cek nilainya namun belum masuk”.⁷¹ Senada dengan pernyataan sebelumnya Dhea Sandi menegaskan bahwa: “Dalam menilai jadwal perkuliahan, mahasiswa beranggapan tergantung dari dosen dan mahasiswanya. Karena kadang jadwal sudah ada, namun sebagian dosen tidak masuk. Begitupun kadang sebaliknya. Serta dalam mengumumkan

⁶⁹ Banun Setyo Aji, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷⁰ Adam Putra, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷¹ Ari Nur Cahyani, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

hasil ujian dosen dinilai lambat dan menyulitkan mahasiswa. Apabila mahasiswa yang akan skripsi tutup mereka kesulitan mengurus nilai.”⁷²

Apabila kita cermati secara seksama bahwa fakta-fakta yang ada dari penulisan penulis baik dari observasi di lapangan maupun melakukan wawancara dengan mahasiswa, masih di jumpai kendala-kendala seperti diatas yaitu keterlambatan mengumumkan jadwal kuliah, nilai mahasiswa pun kadang kala mengalami keterlambatan, sulit mengakses nilai dan pengumuman melalui SIAKAD. Ungkapan Anik Nur Wahid “mengenai jadwal kuliah sering terlambat dan itu sudah pasti mengganggu proses perkuliahan diperparah oleh nilai dosen yang terlambat serta SIAKAD yang lemot,”⁷³ Hafidz Husen menjelaskan: “Lambatnya diumumkan jadwalnya sehingga untuk mengatur kegiatan itu susah. Sebagai mahasiswa yang rumahnya jauh sangat memerlukan kepastian dari pengelola Program Studi kapan dimulai kuliah, libur, keluarnya nilai, serta kecepatan internet guna kelancaran pengisian Kartu Rencana Studi. Dan dosen pun mengeluarkan hasil ujian itu bervariasi ada yang cepat dan adapula lambat.”⁷⁴

Leni Handriyani, “Dosen tidak mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat, karena itu kami harus menunggu, menghubungi sendiri dan mencari.”⁷⁵ Senada dengan itu Putri Ika menambahkan “Kadang ada nilai terlambat keluar dan kadang juga ada yang cepat.”⁷⁶ Lambatnya penanganan proses pemasukan dan pengimputan nilai berdampak kepada mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan baik diluar maupun di dalam Prodi terutama terkait pengisian Kartu Rencana Studi oleh mahasiswa dan mereka harus bertarung dengan waktu. Tria Ayu mengatakan, “Biasanya terlambat memasukkan nilai dan mahasiswa yang

⁷² Dea Sandi Pramukti, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷³ Anik Nur Wahid, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷⁴ Hafidz Husen, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷⁵ Leni Handriyani, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁷⁶ Putri Eka, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

ingin ujian tertutup harus menunggu sesuai persyaratan.”⁷⁷ Fenomena yang di alami oleh mahasiswa diindikasikan adanya kesalahan dari sisi manajemen yang tidak efektif diterapkan oleh pegawai.

Penulis sepaham dengan pendapat Riza Syafrisal C. Gasalba mengungkapkan bahwa ada delapan prinsip manajemen mutu yang mesti dipenuhi oleh lembaga pendidikan diantaranya ialah:

1. Fokus pada pelanggan

Organisasi bergantung pada pelanggan mereka dan oleh karena itu harus mengerti kebutuhan pelanggan kini dan mendatang dan harus memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan menetapkan suatu tujuan dan arah organisasi mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal di mana orang dapat secara penuh terlibat dalam pencapaian objektif organisasi.

3. Keterlibatan semua orang

Semua orang dari semua level merupakan intisari sebuah organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh memungkinkan kemampuan mereka dapat digunakan bagi keuntungan organisasi.

4. Pendekatan proses

Hasil yang ingin dicapai lebih efisien ketika aktivitas dan sumber daya yang berhubungan dijalankan sebagai proses.

5. Manajemen pendekatan system

Identifikasi, pemahaman dan pengaturan proses-proses yang saling berhubungan sebagai sistem suatu kontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan.

6. Peningkatan terus menerus

Peningkatan terus menerus dari kualitas kinerja organisasi secara keseluruhan.

7. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

⁷⁷ Tria Ayu, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

Keputusan efektif berdasarkan analisis data dan informasi

8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

Sebuah organisasi dan pemasoknya adalah independen dan hubungan saling menguntungkan mempermudah kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai.⁷⁸

Berdasarkan delapan prinsip manajemen mutu diatas, pegawai sebagian pegawai prodi perbankan syariah FEBI IAIN Surakarta kelihatan mengesampingkan peraturan yang sudah ada serta tidak sesuai dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu. Mereka cenderung pada tindakan tidak memahami kebutuhan antara melayani dan yang dilayani sekalipun itu tidak adil pada pihak lain. Hasil wawancara dengan Tria Ayu bahwa, “Kendala yang dialami terutama bagi mahasiswa asing adalah menyampaikan informasi”⁷⁹

Penulis menilai pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta belum menunjukkan kinerja yang maksimal bila merujuk pada peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 25 point I. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.⁸⁰ Ini mengisyaratkan bahwa pelayanan di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta belum sepenuhnya bisa memenuhi ekspektasi mahasiswa yang menginginkan ketepatan waktu dan kepastian dalam pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan akademik yang tidak baik akan mempengaruhi citra suatu lembaga dan juga mempengaruhi perasaan dalam proses perkuliahan. Pelayanan akademik semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin berfariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan

⁷⁸ Riza Syafrisal C. Gasalba, Penerapan Standar ISO 9001:2008 Relevansinya Dengan Standar Nasional Pendidikan, h. 19.

⁷⁹ Tria Ayu, Mahasiswa semester VII Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁸⁰ PP No 96 tahun 2012 tentang UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public <http://www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturanpemerintah/file/3443-pp-2012-no-096start=140> (Diakses tanggal 13 Agustus 2018), h. 16.

kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu diperhatikan prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya:

- a. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- b. *Responsiviness* (pertanggungjawaban), memiliki rasa tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan.
- c. *Assurance* (jaminan) baik tentang pengetahuan pelayanan, perilaku dan kemampuan staf kepegawaian memberikan pelayanan.
- d. *Empaty* (empati) rasa perhatian yang penuh secara personel terhadap mahasiswa.
- e. *Tangibles* (terjangkau) baik bentuk maupun fasilitas.

Secara organisatoris, Program Studi Perbankan Syariah merupakan bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta. Program Studi Perbankan Syariah dipimpin dan dikelola oleh seorang Ketua Program Studi/Jurusan. Susunan personalia selengkapnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2015-2019 adalah sebagai berikut:

1. Dekan : Drs. H. Sri Walyoto, M.M., Ph.D.
2. Wakil Dekan I : Drs. Azis Slamet Wiyono, M.M.
3. Wakil Dekan II : Fitri Wulandari, S.E., M.Si.
4. Wakil Dekan III : DR. Awan Kostrd Diharto, M.Ag.
5. Ketua Jurusan Manajemen Syariah : Datien Eriska Utami, S.E., M.Si
6. Sekretaris Jurusan Manajemen Syariah : Khoirul Imam, M.Ag.
7. Ketua Jurusan Akuntansi Syariah: Marita Kusuma Wardani, S.E., M.Si Ak
8. Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah : Anim Rahmayati, M.Si
9. Kepala Bagian Tata Usaha : Nur Hidayatiningsih, S.Ag.
10. Kepala Sub-Bagian Administrasi Akademik : Sukoco Edi Sasmito, S.E.
11. Kepala Sub-Bagian Administrasi Umum : Siti Mokodimah, S.H.
12. Ketua Jurnal Syirkah : Endy Saputro, M.A.

13. Kepala Laboratorium : Indah Piliyanti, S.Ag., M.S.I.

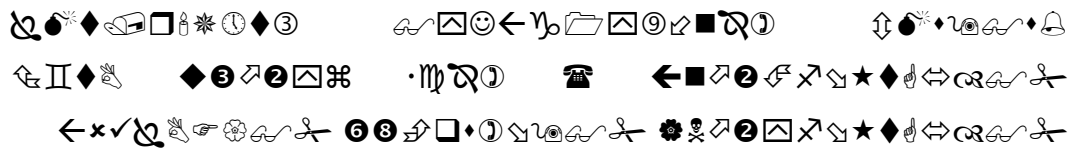
Sedangkan susunan personalia Program Studi/Jurusan Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

1. Ketua Jurusan : Budi Sukardi, M.S.I
2. Sekretaris Jurusan : Taufiq Wijaya, M.S.I.
3. Staf Jurusan : - Moh. Amir Kholid, S.Pd.I
- Farida Indri Wijayanti, M.Pd
- Awaludin, S.E
- Ngesti Wihastuti, A.Mf
- M. Fathur Rohman, S.Sy
- Ani Rahmawati, S.Pd
- Sri Hartatik, SE
- Joko Sambodo
4. Biro Skripsi : M. Rais Tsani, M.S.I

Daftar yang ada di atas telah menunjukkan presentase jenjang pendidikan setiap pegawai serta posisi pekerjaan mereka. Dari delapan staf Jurusan/Prodi Perbankan Syariah yang dimiliki diantaranya 5 orang berkualifikasi S1 dan 1 orang berkualifikasi S2, 1 orang berkualifikasi D3 dan 1 Orang berkualifikasi SMA. Meskipun SDM pegawai memperlihatkan jenjang pendidikan mereka rata-rata berkualifikasi S1 tapi mereka memiliki latar belakang pendidikan dengan keahlian yang berbeda-beda dan tidak banyak yang berlatar belakang Admininstrasi publik.

Pertarungan eksistensi pendidikan di tengah-tengah dinamika perubahan yang sangat cepat menjadikan kebutuhan untuk dapat bertahan hidup (sustainability challanges) lebih bersumber dari ketangguhan, kesadaran serta kekuatan internal untuk dapat berlaku profesional dan proporsional dalam menghadapi setiap tantangan dan kesempatan yang bisa datang secara tiba-tiba. Pngoptimalkan semua komponen sumber daya yang dimiliki sebagai titik kinerja (performance point) untuk tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan. Prinsip bahwa segala sesuatu yang dimiliki oleh organisasi harus bernilai istimewa (everything special) sebagai alasan untuk tumbuh dan berkembang,

harus jadi pemicu dan pendorong untuk menemukan keunggulan/ keunikan (distinctiveness). Sebagaimana firman Allah swt dalam QS. al-Qashas: 26.



Artinya: “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".⁸¹

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang yang tepat untuk diberikan suatu pekerjaan adalah orang yang memiliki kompetensi, kesungguhan, minat dan panggilan jiwa, sehingga tugas yang diserahkan kepadanya dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Menempatkan seorang untuk suatu pekerjaan atau jabatan, sedangkan dia tidak memiliki kompetensi pada bidang tersebut, maka secara pasti akan mengarah pada kehancuran. Pada dasarnya suatu organisasi/ lembaga mengalami kehancuran, karena orang yang memegang jabatan penting tidak memiliki keahlian atau tidak sesuai dengan jabatannya, sehingga yang terpikirkan bagaimana memanfaatkan kesempatan untuk meraih keuntungan dari jabatannya, tanpa memikirkan bagaimana meningkatkan organisasi melalui jabatan yang telah dimiliki.

Terlepas dari masalah latar belakang pendidikan pegawai Program Studi dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa dari ke 8 pegawai yang ada ternyata hanya 2 orang pernah mengikuti jenjang pelatihan keuangan itupun hanya sekali saja selebihnya tidak pernah lagi mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau pun lembaga-lembaga bersangkutan, di samping itu pula melihat dari pengalaman para pegawai Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta terkait bidang administrasi masih rendah. Hal ini dikarenakan pegawai baru mengetahui proses administrasi ketika mereka diterima oleh lembaga dan baru berkamuplase dengan lingkungan kerja.

⁸¹ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya. h. 547.

Dewasa ini masih terdapat perguruan tinggi yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. Perguruan tinggi hanya memberikan pelatihan sekedarnya kepada pegawai. Kondosi itu yang menyebabkan perguruan tinggi yang bersangkutan sulit bersaing dengan perguruan tinggi lainya yang sudah lebih maju selangkah ke depan apalagi di era globalisasi yang berbasis teknologi. Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar demi meningkatkan kemampuan. Dalam hal ini, berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal usia. Dengan belajar, setiap pegawai perguruan tinggi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya dalam administrasi.

Teori birokrasi sudah lama didengung-degungkan para ahli, seharusnya pendidikan dan pekerjaan yang diembannya itu mesti sejalan beriringan, karena secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja dalam lembaga. Penulis melihat bahwa banyak posisi yang idealnya di isi oleh personal yang mempunyai kompetensi dalam menjalankan pekerjaan, namun tidak demikian halnya di prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta di mana seharusnya tenaga pendidik itu ditempatkan di sekolah untuk mengajar bukan ditempatkan sebagai tenaga administrasi, sarjana syariah selayaknya menjadi ahli fiqih bukan menjadi tenaga administrasi.

Disiplin ilmu dan pengalaman kerja harus mendapatkan perhatian utama dari setiap lembaga dalam merekrut tenaga kerja demi menunjukkan sikap profesionalisme dan kualitas kerja, seperti yang dikatakan oleh Ibu Ani Rahmawati, SPd, “Sebenarnya pendidikan S1 saya tidak sinkron dengan pekerjaan yang di amanahkan kepada saya, meskipun tidak sesuai tapi saya sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas di samping itu pula saya dibantu pengalaman-pengalaman semenjak menjalankan tugas di Program Studi selama 1 tahun lamanya.⁸²

⁸² Ani Rahmawati, SPd, (25 tahun) Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Agustus 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Penyelarasan antara pendidikan dengan pekerjaan merupakan suatu hal yang penting bagi dunia kerja di mana setiap orang dituntut untuk bekerja secara maksimal. Bagaimana cara meningkatkan kualitas kinerjanya jika latar pendidikan tidak mendukung. Pendidikan juga harus diikutsertakan dengan pengalaman dan keahlian agar mampu mengimbangi kekurangan-kekurangan. Pengalaman merupakan salah satu hal yang penting dalam menjalani suatu pekerjaan, tapi itu harus didukung dengan keahlian handal apalagi saat ini diperlukan suatu terobosan baru baik dari segi manajemen maupun dari segi SDM. Ibu Nur Hidayatiningsih, S.Ag. menambahkan bahwa: “Sebenarnya sudah sesuai, tapi jika kita ingin merujuk pada peraturan yang ada kadang kala tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan terakhir dengan pekerjaan yang di amanahkan kepadanya. Namun saya tetap menunjukkan sikap profesionalisme saya meskipun latar belakang pendidikan S1 adalah syariah tapi saya sudah ikut beberapa pelatihan mengenai administrasi.”⁸³

Peningkatan kapasitas dibidang masing-masing harus dilakukan, serta sinkronisasi latar belakang pendidikan dengan pekerjaan itu juga penting. Namun tidak hanya dengan pendidikan yang memadai akan tetapi harus di dukung oleh pengalaman dan keterampilan yang diperoleh kemudian baru memberikan kontribusi positif demi menopang kelancaran pekerja yang diberikan kepada setiap pegawai. Strategi manajemen pada abad 21 yang dituntut untuk menyediakan tenaga kerja/pegawai dalam setiap kantor demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi baik dari cara melayani, ketepatan, keefisienan waktu. Ketika hal ini tanpa diikuti dengan tenaga profesional, maka hal itu sulit untuk terwujud. Sinkronisasi pendidikan dengan pekerjaan yang diemban memang perlu diperhatikan. Menurut Farida Indri Wijayanti, M.Pd, “Bahwa latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang di amanahkan pada saya tidak sinkron karena pekerjaan yang geluti mengenai data-data mahasiswa berbasis computer yang akan melaksanakan ujian skripsi dan proposal”.⁸⁴

⁸³ Nur Hidayatiningsih, S.Ag. (38 tahun), Kepala Bagian Tata Usaha FEBI IAIN Surakarta, Wawancara , 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁸⁴ Farida Indri Wijayanti, M.Pd (35 tahun), Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Pekerjaan selalu menuntut setiap individu untuk selalu cekatan dalam melaksanakan tugas, di mana tugas tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin, tanpa ilmu yang memadai niscaya tidak bisa memberikan pekerjaan yang baik serta mewujudkan layanan yang berkualitas seperti tuntutan jaman sekarang ini tanpa ilmu semuanya tidak ada apa-apanya. Selaras ungkapan sebelumnya dari Bapak Awaludin, SE. menegaskan bahwa: Keselarasan antara pendidikan dan pekerjaan itu satu poin yang penting seperti tugas yang saya emban saat ini bergelut dibidang keuangan jadi orang-orang ditempatkan harus berlatar belakang dari ekonomi agar semua urusan lancar tanpa ada kendala. Dan yang tak kalah penting ialah selalu diberikan pelatihan-pelatihan kepada staf agar nantinya kita bisa bekerja profesional dalam bidang masing karena selama ini jarang sekali pelatihan yang diberikan kepada kami terutama dalam pengelolaan keuangan.⁸⁵

Pekerjaan yang sifatnya sangat penting dan krusial dalam segi pelayanan, maka harus dipercayakan kepada orang yang profesional di bidangnya. Ketika hal ini di terapkan maka tidak menutup kemungkinan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan dapat diminimalisir. Mengetahui kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini Program Studi perbankan syariah FEBI IAIN Surakarta tidak terlepas dari keinginan dan harapan setiap mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut. Layanan berkualitas tidak terlepas dari proses yang tertata rapi dan terkontrol dengan baik. Proses yang berkualitas memerlukan input yang baik dan lengkap.

Sikap Professionalism and skill menjadi kriteria utama layanan berkualitas. Mahasiswa percaya bahwa SDM Program Studi memiliki syarat profesionalisme dan keahlian sekaligus dapat menghasilkan pelayanan berkualitas tinggi, namun realitas di lapangan tidak seperti itu. Menciptakan layanan berkualitas tidak hanya di perlukan SDM memadai tetapi diperlukan pula alat-alat yang canggih seperti alat tulis kantor (ATK), laptop, printer dan pengarsipan dan lain-lain. Demi memaksimalkan kinerja pegawai Prodi Perbankan Syariah IAIN Surakarta. memberikan layanan sesuai harapan para mahasiswa. Menurut Kepala

⁸⁵ Awaludin, SE. (28 tahun), Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 14 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Tata Usaha (KTU) Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta Ibu Nur Hidayatiningsih, S.Ag. mengungkapkan dalam wawancara “Alhamdulillah fasilitas yang ada di Program Studi sudah cukup untuk menunjang pekerjaan saya”.⁸⁶

Menjalankan tugas dengan sebaik mungkin mesti didukung oleh fasilitas serta sarana prasarana yang memadai, apalagi melayani setiap mahasiswa merupakan tugas yang diemban oleh setiap para pegawai. Tanpa dukungan fasilitas tidak mungkin berjalan lancar. Di sisi lain Dr. Fitri Wulandari mengatakan bahwa: Cukup memadai tapi masih perlu diperhatikan dari sisi kearsipan. Semestinya setiap mahasiswa mempunyai map tersendiri sehingga ketika mahasiswa yang membutuhkan surat-surat keterangan atau lain-lainnya tidak bersusah payah lagi membongkar perfile. Jika hal itu ada bisa mempermudah pegawai mendapatkan apa yang di perlukan tinggal mencari nama mahasiswa yang bersangkutan.⁸⁷

Fasilitas yang disediakan oleh pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sebagian sudah terpenuhi, namun di sisi lain pula masih ada yang perlu dilengkapi dari segi kearsipan. Hal ini sangat penting bagi sistem administrasi, karena dokumen mahasiswa yang bersangkutan mulai dari mereka masuk sampai selesai bisa disimpan di satu file saja sehingga bisa memudahkan para pegawai dalam mencari berkas ketika mahasiswa suatu waktu membutuhkan file tersebut. Hasil observasi di lapangan. Penulis mendapatkan fakta sesungguhnya sarana dan prasana di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta bervariasi dari yang sudah cukup memadai, masih kurang dan bahkan ada pula tidak ada sama sekali. Ini Sangat krusial jika fasilitas tidak lengkap hal ini menjadi Salah satu faktor penghambat pelayanan akademik. Pegawai harus mencari dokumen apalagi dokumen tersebut sudah lama maka akan bertumpuk, sehingga

⁸⁶ Nur Hidayatiningsih, S.Ag. (38 tahun), Kepala Bagian Tata Usaha FEBI IAIN Surakarta, Wawancara , 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁸⁷ Dr. Fitri Wulandari, (40 tahun), Wakil Dekan II FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

pelayanan akepada mahasiswa akan terdampak baik dari segi ketepatan waktu maupun kualitas pelayanan itu sendiri.

Pengarsipan perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola Program Studi jika ini di biarkan berlarut-larut tanpa memberikan solusi yang tepat maka pelayanan akan semrawut dan tidak teratur. Terlepas dari itu masih ada fasilitas yang kurang memadai bagi kebutuhan kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta seperti ungkapan Bapak Sukoco Edi Sasmito, SE., “Ya fasilitas sudah memadai dari segi fasilitas komputernya namun dari segi print itu belum memadai di karenakan masih ada yang belum berwarna dan kadang rusak dan lambat diganti atau diperbaiki, serta akses internet agak lambat namun hal-hal tersebut akan dilengkapi.”⁸⁸

Kesalahan tehnik seperti ini mesti mendapatkan perhatian dari pihak pengelola prodi perbankan syariah. Jika alat yang digunakan untuk pelayanan administrasi akademik mahasiswa tidak bisa berfungsi secara maksimal seperti diharapkan maka kualitas pun jauh dari semestinya. Padahal saat sekarang ini jaman sudah berubah semua pekerja dituntut untuk bekerja secara profesional dengan dukungan sarana dan prasana yang memadai. Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Azis Slamet Wiyono, MM., menambahkan bahwa “fasilitas yang ada di fakultas dan prodi sudah cukup memadai walaupun belum sempurna”⁸⁹

Selain dari sarana dan prasarana yang belum memadai, kendala lain yang dihadapi staf administrasi dalam memberikan pelayanan adalah keberadaan pejabat seperti Kaprodi dan Dekan yang kadang tidak ada ditempat. Seperti yang dikatakan oleh bapak Moh. Amir Kholid, S.Pd.I bahwa: “Kendala yang dihadapinya seperti mahasiswa yang mendesak membutuhkan tanda tangan Dekan dan tidak selamanya pak dekan berada ditempat jadi mahasiswa harus diberi pemahaman mengenai hal tersebut dan harus menunggu sampai pak dekan kembali kekampus.”⁹⁰

⁸⁸ Sukoco Edi Sasmito, SE., (42 tahun) Kepala Sub-Bagian Administrasi Akademik , FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁸⁹ Asri, S.E, (28 tahun), Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 14 Mei 2015 di FEBI IAIN Surakarta.

⁹⁰ Moh. Amir Kholid, S.Pd.I (24 tahun), Staf Administrasi Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Memberikan pemahaman dan pengertian kepada mahasiswa mengenai alur administrasi akademik yang ada di Program Studi memang perlu komunikasi yang baik, apalagi kalau ada kemungkinan kemunduran waktu seperti contoh diatas agar tidak menimbulkan kesalah pahaman diantara kedua belak pihak. Penulis berasumsi bahwa sebagian pegawai memberikan arahan atau petunjuk kepada mahasiswa dan menjelaskannya langkah demi langkah untuk mempermudah mahasiswa ketika mengurus dokumen. Peran pegawai disini sangat urgen dan perlu diberikan pelatihan, kemampuan dan kecapakan dalam memberikan melayani mahasiswa karena pegawai turut ambil bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal mutlak untuk terus ditingkatkan sampai batas maksimal. Namun dalam memwujudkan hal tersebut membutuhkan kecakapan dan fasilitas yang cukup dan memadai. Menurut Dr. Fitri Wulandari, "Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sudah memiliki gedung yang memadai meskipun kelasnya sebenarnya masih perlu ditambah. Dan untuk mengantisipasi kekurangan kelas akhirnya kuliah diperpanjang sampai jam 6 sore."⁹¹ Beliau menambahkan terkait problem lain di Prodi dan Fakultas yaitu:

1. Tenaga kepegawaian yang kita punya sering kali diadakannya rolling belum terlalu menguasai 1 pekerjaan mereka sudah pindah lagi
2. SDM itu harus bagus, menguasai berbagai macam keahlian seperti mengoperasikan komputer dan keahlian administrasi lainnya, karena ibarat mata rantai, misalnya punya skill komputer apalagi mengenai administrasi semua berkaitan dengan itu dan kemampuan yang dimiliki oleh para staf kepegawaian belum semua maksimal.

Untuk menghasilkan tenaga profesional dalam bidang tertentu, sebaiknya jangan sering melakukan rolling kepada pegawai/staff karena dalam rangka menciptakan kematangan dan kehandalan. Dan apabila sering dilakukan rolling pegawai maka hal tersebut akan mengganggu kematangan dan akan berimbas kepada jalannya proses administrasi dalam setiap lembaga.

⁹¹ Dr. Fitri Wulandari, (40 tahun), Wakil Dekan II FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

Jumlah staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan khususnya di prodi perbankan juga masih kurang karena harus melayani ribuan mahasiswa. Melihat kondisi seperti itu Bapak Drs. Azis Slamet Wiyono, M.M., mengatakan Kalau kita punya tenaga pegawai bisa dilihat secara kongkrit berapa orang, tetapi yang pegawai negeri hanya berapa orang dan yang paling banyak adalah tenaga honorer. Jumlah itu kurang mencukupi seiring bertambahnya volume pekerjaan.⁹²

Terbatasnya jumlah pegawai akan mengakibatkan pelayanan terganggu dan akan melahirkan keterlambatan. Hal ini dikarenakan pegawai akan melayani banyak hal, baik itu dari pendaftara, surat penelitian, surat keterangan kuliah sampai pada nilai ujian dosen yang mengajar di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Melihat dari beban kerja setiap pegawai, sangat tidak memungkinkan untuk memenuhi semua kebutuhan mahasiswa.

Penulis berpandangan bahwa apabila dikaji secara mendalam, meliputi komponen yang bisa dilakukan mengenai peningkatan kapabilitas SDM pegawai harus mengambil langkah-langkah strategis demi menelaraskan pelayanan yang sudah ada maupun yang ingin ditingkatkan maka ada beberapa hal harus dilakukan sebagai berikut:

1. Adanya komitmen terhadap manajemen.
2. Membangun tim sebagai penjamin mutu.
3. Adanya pengukuran kualitas.
4. Membangun kesadaran kualitas kepada orang-orang yang terlibat baik itu tenaga edukatif dosen maupun tenaga administrasi.
5. Menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan.
6. Pendidikan dan pelatihan
7. Menyusun tujuan dengan jelas,

Penulis sependapat dengan Masri yang mengatakan bahwa ada dua hal esensial yang menyebabkan SDM menjadi sumber daya yang penting bagi suatu lembaga atau organisasi, yaitu:⁹³

⁹² Drs. Azis Slamet Wiyono, M.M, (59 tahun), Wakil Dekan I FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁹³ Abd. Rasyid Masri, Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis Hasil Penelitian Sosial) (Cet. I; Alauddi University Press, 2013), h. 21.

- a. Sumber Daya Manusia (SDM) mempengaruhi efisiensi, efektifitas dan produktivitas suatu organisasi.
- b. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan esensi dalam meningkatkan mutu dan upaya organisasi dalam mencapai tujuannya.

D. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta.

Pelayanan administrasi di perguruan tinggi, menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang ada di perguruan tinggi. Sebab dalam perguruan tinggi pelayanan akademik merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan mahasiswa, sehingga ketika mahasiswa ditanya mengenai kualitas pelayanan maka yang muncul pertama kali dibenak pikiran adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu, di era persaingan pendidikan tinggi saat ini pelayanan administrasi menjadi salah satu factor utama untuk mendapatkan konsumen (mahasiswa).

Peningkatan kualitas pelayanan di perguruan tinggi memang sudah selayaknya terus menerus ditingkatkan, sesungguhnya perguruan tinggi merupakan ujung tombak untuk membangun Bangsa dan Negara yang berkarakter dan bermartabat. Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta adalah Prodi bertransformasi untuk menciptakan sesuatu yang lebih maju selangkah dari pada perguruan tinggi yang ada di Indonesia pada umumnya dan khususnya Surakarta. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, perlu didukung oleh sarana dan prasana yang memadai serta tenaga kependidikan/kepegawaian yang kompeten dan handal.

Organisasi harus mempunyai cara sistematis untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya. Hasil wawancara dengan Bapak Budi Sukardi, MSI., mengatakan, “Mengenai struktur organisasi Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sudah lengkap. Mulai dari Dekan, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan 2, Wakil Dekan 3, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Sub-Bagian Administrasi Akademik,

Kepala Sub-Bagian Administrasi Umum, Ketua Jurnal Syirkah dan Ketua Laboratorium..⁹⁴

Pengorganisasian dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber daya yang ada, termasuk sumber daya manusia, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan baik. Bapak Drs. Azis Slamet Wiyono, MM., menambahkan, “Seperti peraturan MENPAN mengenai struktur organisasi institusi/lembaga mesti lengkap begitu pun dengan Program Studi struktur organisasinya sudah lengkap.”⁹⁵

Suatu lembaga harus mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah guna mendukung aktivitas organisasi. Kesuksesan dalam mengelola organisasi tidak terlepas dari peran personel yang ada sehingga apa yang diharapkan dapat terwujud. Melihat dari hasil kinerja khususnya dalam pelayanan akademik prodi perbankan syariah FEBI IAIN Surakarta secara umum sudah menunjukkan perbaikan walau pada beberapa sisi perlu dilakukan perbaikan.

Ada beberapa hal yang tidak diperhatikan oleh para staf dalam melayani mahasiswa, baik dilihat dari (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Keyakinan (Assurance), Empati (Empathy), dan Keberwujudan (Tangibles). Bapak Sukoco Edi Sasmito, SE., mengatakan “Kami dan staf kami berupaya melayani mahasiswa dengan baik, untuk itu, berbagai upaya telah dilakukan staf kepegawaian dalam rangka mengoptimalkan pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Seperti contohnya ingin mendaftar ujian proposal mereka mesti mendaftar masing-masing harus disetujui terlebih dahulu oleh Pembimbing dan Biro skripsi dan kemudian melakukan proses pendaftaran di akademik jurusan dengan berbagai mekanisme dan persyaratan yang ada.”⁹⁶

Proses tersebut memerlukan waktu yang cukup panjang, apalagi jika para pimpinan tidak ada ditempat harus menunggu sampai pimpinan datang dan masuk kembali berkantor seperti biasanya baru dokumen bisa di proses. Pegawai telah

⁹⁴ Budi Sukardi, MSI, (37 tahun), Kaprodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

⁹⁵ Drs. Azis Slamet Wiyono, M.M, (59 tahun), Wakil Dekan I FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁹⁶ Sukoco Edi Sasmito, SE., (42 tahun) Kepala Sub-Bagian Administrasi Akademik, FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

mengindikasikan dan mencurahkan segenap waktunya demi memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Hasil wawancara dengan Ibu Indri (yang menekuni pelayanan ujian skripsi) mengatakan: “Sebisa mungkin kami memberikan pelayanan yang baik apalagi saya yang bertanggungjawab pada pelaksanaan ujian skripsi dan ujian proposal, misalkan jika ada mahasiswa yang akan mendaftar ujian skripsi maka kami harus meneliti terlebih dahulu kelengkapan persyaratan termasuk mahasiswa sudah harus lulus seluruh mata kuliah.”⁹⁷

Sebagai pegawai yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang telah di amanahkan maka harus memenuhi setiap kebutuhan mahasiswa meskipun terkadang mereka harus menunggu. Dari hasil wawancara dengan Muh. Amir Kholid, mengatakan: “Upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas setiap mahasiswa yang dilayani mesti berlaku dan kami pun bersikap sopan dan selalu berusaha menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) agar memberikan kenyamanan serta memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa.”⁹⁸

Bapak Awaludin, SE., Selaku staff kepegawaian Program Studi yang membidangi bagian keuangan membeberkan bahwa berbagai upaya telah kami lakukan seperti memberikan penjelasan-penjelasan kepada mahasiswa yang kurang mengetahui mengenai mekanisme pembayaran, ujian proposal, Ujian skripsi. Sampai mereka paham betul seperti apa yang harus dilakukan oleh setiap mahasiswa.⁹⁹ Hal-hal seperti inilah yang dilakukan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ataupun masyarakat umum untuk mengetahui dan mendapatkan informasi seluas-luasnya, mengenai proses yang harus ditempuh.

Berawal dari hal ini pelayanan akademik tetap menjadi fokus utama antara pimpinan, pegawai dan mahasiswa. Menjaga kualitas serta memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa adalah tolak ukur institusi terkait baik atau

⁹⁷ Farida Indri Wijayanti, M.Pd (35 tahun), Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 13 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁹⁸ Moh. Amir Kholid, S.Pd.I (24 tahun), Staf Administrasi Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 10 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

⁹⁹ Awaludin, SE. (28 tahun), Staf Kepegawaian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 14 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

tidaknya pelayanan. Pegawai Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta melakukan usaha dalam rangka memberikan pelayanan baik kepada mahasiswa. Hasil wawancara dengan Bapak Azis Slamet Wiyono, M.M., bahwa “Jika melihat dari SOP, itu sudah kita jalankan karena sudah perintah dari lembaga yang berwenang dan mekanisme di prodi dan Fakultas”.¹⁰⁰ Senada dengan pernyataan tersebut Dr. Fitri Wulandari mengatakan, “Ketika ada keperluan mahasiswa diselesaikan”¹⁰¹.

Penempatan staf kepegawain dalam struktur organisasi membutuhkan ketelitian dan kejelian agar nantinya setiap personil memahami tugas pokoknya baik yang bersifat individu maupun team work seperti yang dijelaskan oleh Dr. Fitri Wulandari, dari hasil wawancara terpaparkan 3 point yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Memberikan pemahaman kepada masing-masing staf yang membidangi agar mereka memahami tugas-tugas pokoknya
2. Kita tetap berupaya memberikan pelayanan yang menyenangkan agar orang yang menggunakan tidak merasa terpaksa harus dilakukan ibarat permainan yang kita sukai pasti kita betah, pekerjaan kita berusaha menggabungkan permainan bukan berarti main-main dalam pekerjaan. Ketika kita menyukai sesuatu maka kita akan berlama-lama, harus seperti itulah bagusnya untuk menggabungkan keduanya.
3. Jika di Program Studi sudah bagus dan tugas staf juga baik maka kami memberikan penghargaan kepada mereka, di samping itu pula jika ada pegawai PNS yang lalai maka kami akan memberikan teguran kepada mereka agar semua mekanisme berjalan sebagaimana mestinya.¹⁰²

Beban pekerjaan yang selalu menanti di depan mata memerlukan strategi-strategi pelayanan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di lakukan pembagian kerja agar tidak ada tumpang tindih dengan

¹⁰⁰ Drs. Azis Slamet Wiyono, M.M, (59 tahun), Wakil Dekan I FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

¹⁰¹ Dr. Fitri Wulandari, (40 tahun), Wakil Dekan II FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

¹⁰² Dr. Fitri Wulandari, (40 tahun), Wakil Dekan II FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta..

lainya. Wawancara dengan Dr. Fitri Wulandari bahwa “Setiap pelayanan akademik ada SOP, jadi mahasiswa tidak bingung minta pelayanan”.¹⁰³ Dengan demikian, sebagai kebijakan di tempuh pimpinan Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik diberikan pemahaman beserta bagaimana mengatur pekerjaan agar tidak ada tumpang tindih dengan pekerjaan lainnya.

Menghasilkan tenaga Profesional dalam bekerja perlu manajemen pengelolaan SDM yang baik. Pegawai prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta harus menunjukka kinerja cepat dan tepat sasaran demi mendorong perbaikan kinerja serta mendapatkan umpan balik dari mahasiswa, Penulis berpendapat ada 10 hal prinsip dasar kinerja yang dapat menjadi pondasi kuat yaitu:

1. Menghargai kejujuran
2. Memberikan pelayanan yang baik
3. Mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi
4. Dirasakan seperti bermain
5. Adanya perasaan kasihan
6. Adanya perumusan tujuan
7. Terdapat konsesus dan kerja sama (team work)
8. Sifatnya berkelanjutan
9. Terjadi komunikasi dua arah dan
10. Mendapatkan umpan balik.

Memberikan layanan kepada mahasiswa merupakan tuntutan mutlak agar tercipta suatu loyalitas dan kepuasan. Berkaitan dengan itu, setiap pegawai Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta berkewajiban memberikan pelayanan yang baik sebagai fungsi dari pelayanan akademik terhadap mahasiswa. Secara sederhana ada tujuh upaya dalam meningkatkan pelayanan yang disingkat dengan SERVICE, adalah:

1. Self-esteem (memberikan nilai pada diri sendiri)

¹⁰³ Dr. Fitri Wulandari, (40 tahun), Wakil Dekan II FEBI IAIN Surakarta, Wawancara, 28 Juli 2018 di FEBI IAIN Surakarta.

2. Exceed (melampaui yang diharapkan)
3. Recover (rebut kembali)
4. Vision (visi)
5. Improve (peningkatan)
6. Care (perhatian)
7. Empower (pemberdayaan)¹⁰⁴

Pegawai sebagai SDM adalah aset terpenting yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. Dengan demikian, pengelolaan perlu dilakukan secara efektif dan efisien. Memberikan pelayanan (services) harus memperhatikan kualitas pelayanan sehingga seluruh pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya. Hal yang tidak bisa terlepas dari organisasi adalah orang atau personal yang terlibat, baik langsung maupun tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Pegawai merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari lembaga tersebut.

E. Pembahasan

1. Persepsi Mahasiswa

Konteks pelayanan sikap dan pelayanan pegawai yang diperlihatkan merupakan dimensi krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh mahasiswa. Apabila dimensi ini diabaikan maka dalam waktu yang tidak terlalu lama Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta akan mendapatkan penilaian yang kurang baik dari mahasiswa. Selain itu, sikap atau cara pegawai dalam melayani mahasiswa dengan baik berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (service excellence). Menurut penulis keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintergrasian empat pilar yang saling berkaitan erat: **(a)** Kecepatan, **(b)** Ketepatan, **(c)** Keramahan dan **(d)** Kenyamanan layanan

¹⁰⁴ Muhammad Ramli, Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan, h. 25.

Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila salah satu pilar lemah atau terabaikan. Untuk mencapai tingkat keunggulan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami pekerjaannya secara mendalam, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani mahasiswa, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang langsung maupun tidak langsung dengan job pekerjaannya, dan mampu menangani keluhan mahasiswa secara profesional. Sekalipun upaya mewujudkan keunggulan layanan bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila organisasi mampu melakukannya maka manfaat didapatkan sangat besar baik lembaga pendidikan, mahasiswa maupun pegawai.

Kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa masih belum maksimal. Pelayanan lambat, kurang tepat, keramahan dan kenyamanan dari pegawai di nilai kurang ketika melayani mahasiswa, tidak mendapatkan jaminan (kepastian) dari pelayanan ini berdampak negatif sehingga memunculkan rasa keragu-raguan dalam menggunakan layanan tersebut.

Memperhatikan hal tersebut, penulis sepeham dengan pendapat Pasurahman dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, bahwa ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

1. Bukti langsung (tengibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (releability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (ansurance) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai: bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁰⁵

Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi akan memberikan kepuasan pada pemakai. Kualitas pelayanan akademik bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan mereka. Menurut Pasurahman yang diikuti oleh Irwan Misbach ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dari *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.¹⁰⁶

Menurut penulis ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan akademik diantaranya:

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
- d. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- e. Fasilitas pendukung lainnya.

Memperhatikan hal tersebut di atas telah dipaparkan secara jelas dimensi dan ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik. Apabila hal ini di kesampirkan maka pelayanan yang diharapkan mahasiswa belum berkualitas. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan serta memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten dan berkesinambungan.

¹⁰⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*. h. 27-28..

¹⁰⁶ Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*. h. 86.

Etika dan kedisiplinan adalah nilai terpenting dalam aspek pelayanan. Secara empiris pelayanan yang sering dijalankan tidak konsisten dengan aturan-aturan yang berlaku tetapi lebih cenderung kepada tindakan pelayan yang tidak adil pada pihak mahasiswa. Kenyataan ini berlangsung terus menerus hingga sampai sekarang ini.

Asumsi penulis beranggapan bahwa fenomena ini disebabkan oleh sikap dan perilaku pegawai yang tidak berlandaskan kepada aturan main yang telah ditetapkan oleh pimpinan Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Pelayanan administrasi akademik merupakan tanggungjawab pegawai untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang dilayaninya, namun masih sering terjadi kesalahan dalam pelayanan akademik. Seringkali pegawai menempatkan dirinya sebagai terlayani dari pada melayani. Hal ini berdampak pada terabaikannya aspirasi dan kepentingan mahasiswa.

Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta maka disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa sebagai berikut:

1. Mahasiswa menilai pelayanan yang ada di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta dari Bukti langsung (tengibles) untuk sarana dan prasarana sudah hampir memadai walaupun sebenarnya masih ada kekurangan- kekurangan yang perlu dilengkapi demi menunjang proses pelayanan administrasi, baik dari segi kelengkapan dokumen, wifi, dan AC dan lainnya.
2. Bukti langsung kehandalan (realibility) masih belum maksimal ini dikarena pelayanan masih lambat, tidak mendapatkan kepastian, ada janji tanpa ada tindak lanjut dari kesepakatan semula sehingga menimbulkan ketidak pastian dikalangan mahasiswa,
3. Bukti langsung daya tanggap (responsiveness). Pegawai kadang kala membantu mahasiswa dan kadang kala pula tidak membantu mahasiswa, ini tergantung dari siapa yang melayani pada saat itu, apakah ada ikatan emosional antara pegawai dan mahasiswa atau sebaliknya tidak ada hubungan

sama sekali, dengan cara itu pelayanan tidak akan berjalan normal seakan-akan ada pembeda antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lainnya.

4. Bukti langsung Jaminan (assurance). Keramahan dan kenyamanan kurang, jaminan keamanan dalam pelayanan akademik masih minim sehingga menimbulkan keragu-raguan ketika menggunakan jasa tersebut. Hal ini disebabkan karena ketidak disiplin pegawai menjalankan tugas pokok yang telah di amanahkan kepadanya.
5. Bukti langsung empati. Mahasiswa mempunyai persepsi tersendiri mengenai hal kemudahan mendapatkan layanan administrasi akademik disebabkan oleh rumitnya pelayanan, tidak konsisten dan tebang pilih dalam melayani mahasiswa. Kejadian seperti menimbulkan persepsi mahasiswa bahwasanya pegawai tidak bekerja secara profesional atau melayani mahasiswa sesuka hatinya tanpa memperhatikan prosedur yang ada,

Sejauh penulis memandang para pegawai dilingkungan prodi perbankan syariah perlu berpedoman pada SOP yang telah ada dan sebaiknya selalu mengedepankan kualitas pelayanan. Menurut Mifta Thoha bahwa: Selama abad ke-21 paling sedikit ada empat literatur administrasi pelayanan yang berpusat pada pemikiran Woodrow Wilson, Frederick Taylor, Luther Gulick dan Harbert Simon. Pandangan mereka mengemukakan gambaran tentang ilmu yang netral dari nilai. Demikian juga, hampir dari mereka memberikan model normatif yang seharusnya dipergunakan sebagai pedoman dalam mengatur dan melaksanakan organisasi (a normative model for the conduct of agencies).¹⁰⁷

Pilihan yang dipergunakan untuk membangun model ini adalah uraian yang menjelaskan peranan pegawai, terutama hubungan dengan proses pelayanan kepada mahasiswa, Hal Ini mesti menjadi perhatian Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta sebagai titik utama untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan agar pelayanan administrasi akademik tidak memberikan ruang dan waktu kepada ketidakberesan. Membahas mengenai pelayanan

¹⁰⁷ Mifta Thoha, Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2010), h. 83.

kepada mahasiswa ada beberapa point yang perlu diperhatikan secara bersama diantaranya ialah:

1. Apa yang sesungguhnya diinginkan oleh mahasiswa
2. Memperhatikan kepuasan mahasiswa
3. Memahami ekspektasi mahasiswa dengan menjawab 4 pertanyaan, yaitu:
 - Layanan seperti apa yang diharapkan oleh mahasiswa?
 - Tingkat kualitas yang bagaimana yang dibutuhkan untuk memuaskan ekspektasi mahasiswa?
 - Apa sebenarnya pentingnya ciri pelayanan tersebut.?
 - Bagaimana mahasiswa puas dengan kualitas layanan yang ada?

Jika hal ini diterapkan dalam pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, penulis meyakini bahwa segala sesuatunya akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa merugikan pihak lain.

2. Kendala dalam pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta.

Masih ada kendala dalam Pelayanan akademik yang dihadapi oleh pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta yaitu:

a. Kurang disiplin

Kurang disiplinnya staf prodi perbankan syariah terletak pada lambatnya mereka ketika memberikan pelayanan. Keterlambatan berimplikasi kepada pelayanan akademik lainnya serta agenda-agenda selanjutnya pun akan mundur. Menurut keputusan Menteri Perberdayaan Aparatur Negara (MEMPAN) Nomor 81 tahun 1993 mengandung unsur:

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi
- kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku dengan tetap dan berperan pada efisien dan efektivitas.

- Mutu proses dan hasil dari pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰⁸ Pelayanan administrasi sangat perhatian terhadap terwujudnya tata kelola yang baik dan amanah, itu terwujud dengan lahirnya sistem demokratis dan diselenggarakan secara baik, bersih, transparan dan beribawah.

b. Pelayanan Rumit

Rumitnya pelayanan administrasi akademik hingga menyulitkan mahasiswa untuk mengaksesnya. Salah satu contoh bagaimana rumitnya pelayanan akademik pada Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta yaitu, dalam pengurusan surat pengantar ada tanda tangannya Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi mesti harus datang berkali-kali bahkan kadang suratnya harus dibuat berulang-ulang.

Penulis berpandangan bahwa paradigma seperti ini harus dirubah. Dengan demikian perlu ada evaluasi terkait proses pelayanan yang sudah dijalankan, apakah sistem yang diterapkan sudah berjalan secara maksimal ataukah memang personal yang menjalankan prosedur tersebut belum paham sama sekali mengenai tata cara yang ada.

Pengetahuan mengenai pelayanan, pelatihan, pengalaman serta kesadaran dalam diri pegawai mengenai tanggungjawab mereka menjalankan tugas dan amanah yang telah diberikan sangatlah penting. Penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahliannya akan berakibat pada berbagai kendala dalam pelayanan. Penempatan adalah pemberian tugas atau penugasan kembali seorang pegawai kepada pekerjaan barunya. Penempatan tenaga kerja merupakan suatu usaha untuk menyalurkan kemampuan sumber daya manusia sebaik-baiknya dengan jalan menempatkan pegawai yang tepat atau jabatan yang paling sesuai

¹⁰⁸ Muhammad Ramli, Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat. h. 20

sebagaimana firman Allah swt dalam QS. An-Nisa': 58. *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”*¹⁰⁹

Ayat di atas menjelaskan tentang suatu amanat yang wajib disampaikan kepada yang berhak menerimanya, maksudnya dalam memberikan amanat atau tugas harus kepada ahlinya, yaitu orang yang benar-benar mempunyai keahlian di bidang tersebut.

Manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting bagi organisasi, maka pengelolaan SDM harus dilakukan secara profesional agar terwujud keseimbangan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama organisasi agar dapat berkembang secara produktif. Dengan demikian, pelaksanaannya hendaknya memperhatikan prinsip efisiensi yaitu kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan oleh lembaga yang bersangkutan dengan yang dimiliki oleh pegawai.

Menurut Hadari Nawawi yang dikutip oleh Danang Sunyoto menyatakan bahwa sumber daya manusia meliputi tiga pengertian, yakni: Pertama, sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja pada suatu lingkungan organisasi tertentu yang kemudian dinamakan personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Kedua, sumber daya manusia merupakan potensi manusiawi yang menjadi penggerak organisasi dalam mencapai tujuan. Ketiga, sumber daya manusia merupakan asset yang berfungsi sebagai modal di dalam organisasi yang dapat mewujudkan sebagai potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan tujuan.¹¹⁰

Pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan inti dari semua sumber daya organisasi yang ada, karena hanya manusia yang mampu untuk mengatur

¹⁰⁹ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahannya. h. 128.

¹¹⁰ Danang Sunyoto, Manajemen Sumber Daya Manusia (Cet. II; Yogyakarta: CAPS, 2013), h. 3.

arah dan tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan tujuan penciptaan manusia sebagai mana Firman Allah swt. dalam QS. al-Baqarah: 30.

“Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi..."¹¹¹

Ayat di atas menggambarkan tentang tugas manusia sebagai pengatur terhadap sumber daya yang lainnya. Karena sumber daya yang ada tidak dapat berfungsi secara optimal tanpa adanya SDM sebagai sumber daya utama. Untuk memanfaatkan sumber daya yang lainnya, maka syarat utama yang dibutuhkan manusia adalah potensi untuk memanfaatkan secara efektif dan efisien. Seorang pimpinan harus menyediakan sumber daya yang cukup dan penempatan pegawai tepat untuk menerapkan system yang berkualitas. Untuk mencapai semua itu, perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasijabatan.
- b. Memberikan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja baik.
- c. Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin.
- d. Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas. Melibatkan semua pegawai dan menciptakan kualitas jasa bagi mahasiswa. Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas pegawai. Mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa memotivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa (service).
- e. Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan pegawai. Proses untuk mengatur kualitas SDM menjadi suatu alur pendekatan tersendiri yang dapat meningkatkan minat, semangat kerja dan memikat rasa kecintaan pegawai terhadap tugas yang akan dilaksanakan. Sehingga hasil kerja akan meningkat

¹¹¹ Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahnya. h. 6.

sesuai dengan perencanaan atau bahkan melebihi target awal. Jadi, selalu berusaha untuk mengarahkan seluruh potensi yang dimiliki oleh SDM dalam menghasilkan daya saing yang berkualitas sesuai dengan harapan para pemilik kepentingan.

Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Mengkaji masalah pelayanan, menurut Hadari Nawawi bahwa, “Hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang-orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Personal di lingkungan organisasi kerja di sebut sebagai karyawan atau pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari organisasi tersebut.”¹¹²

Perkataan terpilih ini memberikan arti tidak semua orang bisa memberikan pelayanan, sebab itu seorang karyawan harus memiliki keterampilan tertentu agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien, di samping itu, mahasiswa sebagai penerima pelayanan juga akan memperoleh kepuasan.

c. Fasilitas yang digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan dinilai masih kurang.

Pelayanan akademik Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta bisa berjalan lancar apabila ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas di Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta memiliki beberapa kelemahan seperti; kurang bagusnya LCD, wifi yang kurang lancar, dan ada beberapa kelas yang belum ber AC. Terbatasnya sebagian fasilitas yang dimiliki akan berakibat pada tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sepatutnya pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta harus jeli melihat realitas yang ada agar supaya pelayanan akademik bisa berjalan sebagaimana mestinya.

¹¹² Martini dan Hadari Nawawi, Ilmu Administrasi (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007), h. 87.

Memberikan pelayanan perlu adanya sarana dan prasarana pendukung, baik itu SDM maupun perangkat elektronik/teknologi, sedangkan sarana dan prasarana yang tersedia dan digunakan sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan masih kurang terutama terkait kecepatan akses Wifi yang menjadi keluhan bersama dan sudah berlangsung lama. Layanan wifi yang sangat tidak memadai ini sebenarnya merupakan tanggung jawab IAIN Surakarta karena prodi perbankan tidak memiliki kewenangan untuk hal tersebut.

d. Kurangya pegawai ini berdampak terganggunya sistem pelayanan dikarenakan pegawai rata-rata merangkap pekerjaan.

Jumlah pegawai untuk melayani mahasiswa merupakan hal yang esensial, di sisi lain mahasiswa sangat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan menyenangkan. Staf Pegawai yang ada di Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta hanya berjumlah 8 orang dan itupun harus mengurus prodi lain seperti Akuntansi Syariah dan Manajemen Bisnis Syariah dan tidak ada satu pun yang berlatar belakang administrasi di tambah minimnya pengalaman dan pelatihan yang mereka dapatkan untuk menunjang pekerjaan sehari-hari dalam melayani pimpinan, dosen dan mahasiswa.

Melihat kuantitas pegawai prodi perbankan syariah FEBI IAIN Surakarta yang masih kurang maka ada beberapa posisi kosong seperti halnya dengan meminta dosen memasukkan nilai, untuk mengisi kekosongan tersebut, pegawai yang notabene mempunyai pekerjaan pokok maka mereka mesti menambah jam pekerjaan dengan merangkap pekerjaan lain. Penulis berpandangan semakin banyak volume pekerjaan maka kuantitas pegawai seharusnya berbanding lurus agar tidak ada tumpang tindih, apalagi jumlah mahasiswa dan dosen FEBI Semakin bertambah. Ketika seseorang mempunyai beban pekerjaan yang banyak maka secara otomatis mereka tidak fokus terhadap pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan tidak akan berjalan dengan baik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan

Upaya yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua akan berhasil dengan baik, manakala didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Kiat yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasinya pada pendidikan dan pelatihan. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal.

Apabila dikaji secara mendalam, prinsip pelayanan kenyamanan tersebut meliputi komponen yang bisa dilakukan melalui langkah sebagai berikut; adanya komitmen terhadap manajemen, membangun tim sebagai penjamin mutu, adanya pengukuran kualitas, membangun kesadaran kualitas kepada pegawai akademik, menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan, perlunya pendidikan dan pelatihan- hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi-, menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap pegawai yang menjabat memiliki tugas tambahan, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih.

Selain itu hal diatas perlu juga tempat layanan yang terpusat, hal ini dimaksudkan agar mahasiswa tidak kebingungan. Sebagai langkah nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik maka Pimpinan Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta perlu menempuh beberapa langkah:

- a.** Menambah kuantitas pegawai mengingat pegawai masih kurang.
- b.** Memberikan penghargaan kepada pegawai yang dinilai berprestasi agar bisa meningkatkan lagi kinerjanya dan sebagai memotivasi buat yang lain agar memacu kinerjanya.
- c.** Menambah fasilitas pendukung untuk memaksimalkan pelayanan akademik dan
- d.** Melakukan pengawasan kepada pengawasan dan evaluasi internal terhadap kinerja dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Keempat poin yang ada di atas sudah menggambarkan langkah yang ditempuh oleh pimpinan Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta

untuk terus mamacu peningkatan kualitas pelayanan akademik. Menurut penulis untuk mendukung upaya yang dilakukan oleh Pimpinan Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya beberapa dasar yang kuat yaitu:

- 1.** Komitmen pada perubahan: pengelola yang ingin menerapkan konsep kualitas pelayanan harus memiliki komitmen dan tekad untuk berubah, sebab peningkatan kualitas pada intinya adalah melakukan perubahan kearah yang lebih baik, lebih berbobot. Perubahan pada dasarnya menimbulkan rasa takut, komitmen dapat menghilangkan rasa takut.
- 2.** Pemahaman yang jelas terhadap kondisi yang telah ada. Banyaknya kegagalan yang dialami dalam melaksanakan perubahan dikarenakan melakukan sesuatu yang belum dipahami.
- 3.** Mempunyai visi yang jelas tentang masa depan; perubahan yang dilakukan hendaknya didasarkan pada visi tentang perkembangan, tantangan, kebutuhan, masalah, peluang yang akan dihadapi di masa yang akan datang. Visi dapat menjadi pedoman meningkatkan kualitas pelayanan
- 4.** Mempunyai rencana yang jelas; rencana adalah pegangan dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal yang akan selalu berubah. Rencana harus selalu di up-date sesuai dengan perubahan tersebut dan keinginan para pengguna jasa.

Mencermati hal tersebut di atas, seyogyanya pengelola Program Studi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta harus lebih cermat dan teliti memperhatikan hal-hal yang bisa memberikan manfaat kepada pegawai diantaranya yaitu dalam meningkatkan kualitas:

- a.** Pegawai yang termotivasi untuk bekerja secara produktif
- b.** Pelayanan akademik yang berkualitas tinggi.
- c.** Pegawai yang lebih terampil dan lebih profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
- d.** Berkurangnya pemborosan waktu.

Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas adalah memenuhi segala ekspektasi mahasiswa dan memberikan kepuasan antara pihak yang melayani dan dilayani sehingga tercapai kepuasan di kedua belah pihak, maka terciptalah kualitas. Upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan merupakan fokus utama dari bagian akademik Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta. Work Instruction atau Instruksi kerja dan Standard Operation Procedure (SOP) Prosedur kerja sangat penting karena pada hakekatnya standar kerja merupakan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menjadi bahan evaluasi keberhasilan dalam bidang tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian, bagi setiap manajemen lembaga menyadari pentingnya standar kerja dalam melakukan suatu kegiatan.

Pelayanan akademik Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta ini dilakukan dengan prinsip kenyamanan, baik bagi penerima maupun pemberi layanan demi menciptakan pelayanan baik dan berkualitas serta tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya.

Mahasiswa mempersepsikan keadaan pelayanan akademik di Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta diantaranya yaitu:

- a. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta belum sesuai dengan harapan di karenakan:
 - Keandalan (Reliability), mahasiswa mempersepsikan bahwa mendapatkan bahwa pelayanan akademik masih jauh dari harapan mereka, ini di karenakan pelayanan yang dijanjikan tidak dilaksanakan dengan segera dan akurat sehingga membutuhkan waktu yang lama.
 - Ketanggapan (Responsiveness), mahasiswa mempersepsikan bahwa pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kemampuan serta kecakapan pegawai melayani mahasiswa masih lambat dan mahasiswa merasa tidak puas dengan palayanan tersebut.
 - Keyakinan (Assurance), mahasiswa mempersepsikan dari nilai sopan santun yang diperlihatkan pegawai dinilai kurang, ketika melayani mahasiswa di

samping itu pula mahasiswa menaruh ketidakyakinan dengan apa yang informasikan pegawai. Sehubungan dengan itu, pegawai sering kali memberikan harapan yang tak pasti kepada mahasiswa sehingga ini mengurangi rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa keragu-raguan di kalangan mahasiswa. Dengan kata lain, pelayanan bervariasi tergantung dari orang yang melayani dan dilayani.

- Empati (Emphaty), mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan yang dirasakan jauh dari kemudahan karena pelayanan masih terlalu sulit dan berbelit-belit.
 - Keberwujudan (Tangibles), mahasiswa mempersepsikan bahwa dari segi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk mendukung perkuliahan sudah memadai, namun perlu adanya kontrol berkesinambungan dari pihak pengelola Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta, agar fasilitas yang tidak layak dioperasikan seyogyanya diganti atau diperbaiki supaya berfungsi dengan baik.
- b. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan akademik di Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta Alauddin Makassar yaitu:
1. Pelayanan akademik Prodi PBS masih terkesan lambat
 2. Sarana dan prasarana belum memadai dan masih perlu dilengkapi.
 3. Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari kuantitas maupun kualitas masih jauh dari harapan sehingga pelayanan belum maksimal
 4. Masih minimnya tingkat kedisiplinan dikalangan pegawai
- c. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pimpinan Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik diantaranya yaitu:
1. Dari segi sarana dan prasaran terus menerus dilakukan perbaikan agar proses perkuliahan maupun pelayanan akademik berjalan dengan baik.
 2. Melakukan pengawasan terhadap pegawai internal dan mengevaluasi hasil kinerja pegawai demi meningkatkan kualitas kinerja.

3. Menambah kuantitas serta memberikan pelatihan kepada pegawai supaya memaksimalkan kinerja.
4. Memberikan penghargaan (reward) kepada pegawai yang berprestasi dalam bidangnya sehingga bisa memotivasi pegawai lainnya untuk memacu dan meningkatkan performa mereka lebih baik lagi dari sebelumnya.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis mengharapkan bahwa hasil penelitian ini berimplikasi sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memenuhi ekspektasi mahasiswa, maka dipandang perlu menyamaratakan pelayanan tanpa membeda-bedakan golongan. Dengan demikian, Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Surakarta harus memiliki manual kontrol dalam ruangan akademik sebagai bentuk upaya pada pegawai memberikan pelayanan kepada mahasiswa mempunyai dasar acuan yang jelas dan kuat mewujudkan kualitas pelayanan akademik.
2. Sebaiknya pimpinan prodi merekrut Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengisi kekurangan yang ada. Di samping itu pula, memberikan pelatihan kepada pegawai mengingat kompetensi dan kualifikasi SDM belum memadai demi meningkatkan profesionalitas, kedisiplinan, etos kerja, dan semangat yang tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan akademik.
3. Sebaiknya sarana dan prasarana (fasilitas) yang masih kurang hendaknya diperbaiki dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adaralegbe, A., *Principles and Practice of Public Administration in Nigeria*, New York: Wiley and Sons, 1983.
- Akuegwu, B.A., *Administrative Factors, Job-Related Variables and Academic Staff Job Performance in Tertiary Institutions in Imo State Nigeria*, Unpublished Ph.D. Thesis, University of Calabar, 2005.
- Creswell, John W., *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010.
- Faisal, Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Edisi Pertama, Cetakan Kelima, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Furqan, Arief, *Persoalan Utama Yang Harus Dipecahkan di Bidang Pendidikan Tinggi Agama Islam*, Swara Ditperta's No. 12 Th. II, 31 Juli 2004, <http://www.ditperta's.net/swara/warta12-02.asp>, diakses tanggal 12 Juni 2013.
- Gerungan, W.A., *Psikologi Sosial*, Edisi Kedua, Bandung, PT. Refika Aditama, 1996.
- Haidar Daulay, Putra, *Pendidikan Islam: Dalam Sistem Pendidikan Nasional di Indonesia*, Jakarta, Kecana Prenada Media Group, 2006.
- Handal, Boris, Ligh Wood, Michelle Muchatuta, *Students' Expectations of Teaching: the Business, Accounting and Economics Experience*, e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching, Vol. 5, Iss. 1, 2011.

- IAIN Surakarta Terpilih Proyek Fakultas Ekonomi Islam, <http://www.iain-surakarta.ac.id/index.php/berita/berita-terkini/384-iain-surakarta-terpilih-proyek-fakultas-ekonomi-islam>, diakses tanggal 12 Juni 2013.
- Jick, T.D., *Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action*, Administrative Science Quarterly, 24, December 1979.
- Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Indonesia, *Tentang Penyempurnaan Indikator Kinerja Akademik Universitas Indonesia Menuju Kualitas Dunia dan Prosedur Pencapaiannya*, Nomor. 006/SK/MWA-UI/2010.
- Kotler, Philip, *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control*, 9th Edition, Prentice Hall International, Int, New Jersey, 2000.
- Lizzio, Alf, Keithia Wilson, Roland Simons mengkaji *University Students' Perceptions Of The Learning Environment And Academic Outcomes: Implications For Theory And Practice*, Studies in Higher Education School of Applied Psychology, Griffith University, Australia, Volume 27, Issue 1, 2002.
- Madjid, Nurcholish, *Dinamika Pemikiran Islam di Perguruan Tinggi*, Jakarta, Logos Wacana Ilmu, 1999.
- Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1991.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cetakan III, Jakarta, Bumi Aksara, 1995.
- Margiyanti, *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Metode Pembelajaran dengan Prestasi Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Asuhan Persalinan di Akademi Kebidanan Ummi Khasanah Yogyakarta*, Tesis tidak dipublikasikan, Program Pascasarjana UNS Solo, 2013.

Martha, Kyoshaba, *Factors Affecting Academic Performance of Undergraduate Students at Uganda Christian University*, Dissertation Submitted to Graduate School in Partial Fulfilment of The Requirements for The Award of The Degree of Master of Arts in Educational Management of Makerere University, December 2009.

Martini, *Lingkungan Belajar Berkualitas*, posted on 04 Februari 2011, <http://martinis1960.wordpress.com/2011/02/04/lingkungan-belajar-berkualitas/>, diakses tanggal 12 Juni 2013.

Perguruan Tinggi Islam Dituntut Mampu Berkompotisi, Tanggal 01/23/2013, <http://www.stain-jember.ac.id/v2/html/index.php?id=berita&kode=280>, diakses tanggal 12 Juni 2013.

Robbins, Stephen P., *Perilaku Organisasi*, Jakarta, Salemba Empat, 2007.

Santoso, Singgih dan Fandi Tjiptono, *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2001.

Sieber, S.D., *The Integration of Field Work and Survey Methods*, American Journal of Sociology, 78, 1973.

Stockard, J., & M. Mayberry, *Effective Educational Environments*, Newbury Park, CA, Corwin, 1992.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Pertama, Bandung, CV. Alfabeta, 1999.

_____, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta, 2004.

Sobur, A. *Psikologi Umum*, Bandung, Pustaka Setia, 2006.

Umar, Husein, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999.

Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pelaksanaannya, Jakarta, Sinar Grafika, 1993.

Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta, Andi Offset, 2003.

Winkel, W.S., *Psikologi Pengajaran*, Yogyakarta, Media Abadi, 2007.