

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI  
PADA LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS  
TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh

**ELSY GUSTINI KHARIMAH**  
**NIM. 11910623435**

**UIN SUSKA RIAU**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**  
**1446 H/2025 M**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI  
PADA LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS  
TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU**

**SKRIPSI**



Oleh

**ELSY GUSTINI KHARIMAH**  
**NIM. 11910623435**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1446 H/2025 M**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul *"Persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan UIN SUSKA RIAU"* yang ditulis oleh Elsy gustini kharimah NIM. 11910623435 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Jumadil akhir 1446 H  
27 Desember 2024 M

Menyetujui,

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Ansharullah, S.P., M.Ec.  
NIP. 19790707 200801 1 017

Pembimbing

Darni, S.P., MBA.  
NIP. 1982102 202321 2 021



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul *"Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi pada Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau"*, yang ditulis oleh Elsy Gustini Kharimah, Nim. 11910623435 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau pada Tanggal 10 Oktober 2024, Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Pendidikan Ekonomi.

Pekanbaru, 20 Jumadil Awal 1446 H  
22 November 2024 M

Mengesahkan  
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Ansharullah, SP.M.Ec

Penguji II

Wardani Purnama Sari, M.Pd.E

Penguji III

M. Iqbal Lubis, M.Si.Ak

Penguji IV

Indah Wati, M.Pd.E

Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Kadar, M.Ag

NIP. 19650521 199402 1 001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsy Gustini Kharimah  
NIM : 11910623435  
Tempat/Tanggal Lahir : Suligi, 29 agustus 2000  
Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Pada  
Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan  
Uin Suska Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 22 November 2024  
Yang membuat pernyataan



ELSY GUSTINI KHARIMAH  
NIM. 11910623435

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb..*

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan kesehatannya, Maha Suci Allah, segala puji bagi-Nya, tiada Tuhan selain Allah. Allah yang memberikan hikmah benih-benih kehidupan. Dialah yang memiliki nama-nama yang indah dan hanya Dialah yang Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Shalawat beriring salam semoga dilimpahkan kepada baginda Nabi Besar Rasulullah SAW, teladan utama bagi manusia dan rahmat bagi seluruh alam. Seiring dengan itu, atas izin-Nya jugalah penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Pada Layanan Akademik Fakultas tarbiyah dan keguruan UIN SUSKA RIAU.”**

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat semangat, motivasi, dan bantuan dari orang-orang tercinta. Pada kesempatan ini penulis ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terimakasih kepada kedua orang tua yaitu Ayahanda Sahat alm Herman dan Ibu Ramzati tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun material, jasa Ayahanda dan Ibunda tidak akan Ananda lupakan, karena berkat iringan doa dan pengorbanan Ayahanda dan Ibunda yang tulus sehingga Ananda bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Ayahanda dan Ibunda selalu dalam lindungan rahmat dan karunia-Nya. dan kakak tersayang, beserta adik tercinta yaitu widya hertati S.Pd, dan tri agil yadhanta terima kasih telah mendukung dan berikan semangat selama ini Selain itu, dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesulitan maupun hambatan, akan tetapi berkat dukungan, saran dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak maka semua ini dapat dijalani dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati disampaikan ucapan terimakasih ditunjukkan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Wakil Rektor I Ibu Prof. Dr. Hj.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Prof. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Bapak Dr. H. Kadar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. H. Zarkasih, M.Ag, selaku Wakil Dekan I, Ibu Prof. Zubaidah Amir MZ, S.Pd., M.Pd, selaku Wakil Dekan II, Ibu Prof. Amirah Diniaty, M.Pd, Kons., selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Ansharullah, SP. M.Ec, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi dan Ibu Yulia Novita, S.Pd.I., M.Par, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Ansharullah, S.Pd, M.Ec, selaku Pembimbing Akademik dan Ibu Darni S.P.MBA. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu bersedia meluangkan diri diwaktu terpadatnya, memberikan sumbang saran, bimbingan serta arahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, Staff dan TU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Terkhusus kepada orang tua tercinta ayahanda alm Herman dan ibu Ramzati. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Buat teman seperjuangan saya Rika Wahyuni dan Rahdiyatul Aslamiah terima kasih sudah menjadi teman akrab saya dan banyak membantu saya, terima kasih juga kepada Novita Pratiwi masih menjadi teman saya dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- awal masuk SMA sampai sekarang dan juga telah bersedia membantu saya, kepada oktarinelsi terima kasih dan juga sudah banyak membantu saya dan terima kasih atas pertemanan kita. Semoga kebaikan kalian di balas sama yang maha kuasa dan semoga silaturahmi kita tidak pernah putus.
8. Buat teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi angkatan 2019 yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan untuk penulis selama penulis menimba ilmu.
  9. Buat teman-teman KKN desa Petonggan Kecamatan Rakit Kulim, Nanda, rika, Okta, Feno, Rahma, Miftah dan Laila. Terima kasih banyak kalian telah memberi banyak pengalaman yang unik dan bermakna, semoga kelak kita berjumpa dalam kehidupan yang lebih baik.
  10. Buat teman-teman PPL SMA Nurul falah ,tipa, enno, frina, elsi, icang, dinda, Taufiq, ica, susan, kiki. Terima Kasih banyak atas Pelajaran serta pengalaman di masa ppl bersama yang saling menyebar canda dan tawa, semoga kita selalu bahagia dimanapun kita berada.
  11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Elsy Gustini Kharimah Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih untuk tetap berusaha sampai titik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun. Dan terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil dalam rangka penyusunan skripsi ini. Kepada mereka semua penulis ucapkan “*Jazakumullah Khairon Katsiron Wa Jazakumullah Ahsanal Jaza*”. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian lebih dari yang telah diberikan. Jauh daripada itu, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan dan nantinya akan diterima dengan senang hati.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis juga para pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamiin..

Pekanbaru, 22 November 2024  
Penulis

**ELSY GUSTINI KHARIMAH**  
**NIM. 11910623435**



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya, Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya." (QS.Albaqarah: 286)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan."  
(Boy Candra)

tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk: Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda alm herman yaitu Ibunda ramzati yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mengantarkan saya sampai ditempai ini, saya sampaikan karya tulis ini dan gelar ini untuk bapak dan ibu, Diri saya sendiri, Elsy Gustini Kharimah karena telah mampu berusaha dan berjuang menerjang rasa malas tidak mudah tapi endingnya tidak berhenti bilang Alhamdulillah..

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **Elsy Gustini (2024) : Persepsi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Pada Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN SUSKA RIAU**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan ekonomi. Sedangkan objek penelitian ini adalah persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau. Informan kunci dalam penelitian ini di tentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling* yang berjumlah 15 mahasiswa pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan uin suskan riau. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi,wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau yang meliputi 5 indikator *,pertama* bukti langsung (*tangibles*), *kedua* kehandalan (*reability*), *ketiga* daya tanggap (*responsivess*) *keempat* jaminan (*assurance*), *kelima* empati (*emphaty*).

**Kata kunci : Persepsi, Layanan, Akademik**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Elsy Gustini (2024): Perceptions of Economic Education Students on Academic Services at the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of UIN SUSKA RIAU**

This research aims to determine the extent of economic education students perceptions of the academic services of the tarbiyah and teacher training faculty at UIN Suska Riau. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The subjects of this research were economics education students. Meanwhile, the object of this research is the perception of economic education students on the academic services of the tarbiyah and teacher training faculty of Uin Suska Riau. The key informants in this research were determined using a snowball sampling technique, totaling 15 economic education students from the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of UIN Suskan Riau. The data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the analysis, it was obtained that the perception of economic education students on the academic services of the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of UIN Suska Riau which includes 5 indicators, first direct evidence (tangibles), second reliability, third responsiveness, fourth assurance, fifth is empathy.

**Keywords : Perception, Service, Academics**

#### Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### ملخص

إلسي غوستيني، (٢٠٢٤): فعالية الخدمات الأكاديمية في كلية التربية والتعليم بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو

يهدف هذا البحث إلى تحديد مدى فعالية الخدمات الأكاديمية في كلية التربية والتعليم بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو. هذا النوع من البحث هو بحث وصفي ذو منهج نوعي. وكان أفراد هذا البحث الموظفين والمحاضرين. وفي الوقت نفسه، فإن الموضوع من هذا البحث هو فعالية الخدمات الأكاديمية في كلية التربية والتعليم بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو. تم تحديد المخبرين الرئيسيين في هذا البحث باستخدام تقنية أخذ عينات كرة الثلج، حيث بلغ عددهم ٣ موظفين و٣ محاضرين وكان المخبرون الإضافيون ٤ طلاب في كلية التربية والتعليم بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو. تقنيات الجمع المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. وبناء على نتائج التحليل تبين أن فعالية الخدمات الأكاديمية في كلية التربية والتعليم بجامعة السلطان الشريف قاسم الإسلامية الحكومية رياو تتضمن ٥ مؤشرات، أولاً تخصيص ميزانية للمرافق الخدمية والبنية التحتية، وثانياً تحسين سمات الخدمات الأكاديمية، وثالثاً تقوم مؤسسات التعليم العالي بالإشراف على تنفيذ الخدمات الأكاديمية، ورابعاً اتخاذ القرارات المناسبة بشأن مخالفات الخدمة، وخامساً تأصيل الخدمات الأكاديمية في التعليم العالي.

الكلمات الأساسية: الفعالية، الخدمات، الأكاديمية



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>ملخص</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	6
C. Permasalahan .....	7
1. Identifikasi Masalah .....	7
2. Batasan Masalah .....	7
3. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Konsep Teori.....	10
1. Layanan Akademik .....	10
2. Layanan Akademik Oleh Dosen .....	14
3. Layanan Akademik oleh Tenaga Kependidikan .....	16
4. Layanan Akademik pada Mahasiswa .....	16
5. Persepsi .....	17
6. Indikator Layanan Akademik.....	20

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Implementasi Teori Resource Based View Dalam Layanan Akademik .....	23
C. Penelitian Relevan.....	24
D. Fokus Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
C. Informan Penelitian .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara.....	34
2. Dokumentasi .....	35
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Keabsahan Data .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	39
1. Sejarah Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	39
2. Visi Dan Misi Serta Tujuan Program Pendidikan Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	40
3. Tujuan program studi pendidikan ekonomi universitas islam negeri sultan syarif kasim riau.....	41
4. Gambar Keterangan .....	41
B. Hasil Penelitian .....	45
C. Hasil wawancara dengan informan tambahan.....	50
D. Pembahasan Hasil .....	60
1. Hasil wawancara dengan informan kunci dan informan tambahan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

Tabel IV.1	Kemimpinan Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	40
Tabel IV.2	Daftar Nama Dosen Tetap (Homepage) Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	42
Tabel IV.3	Daftar Nama Tenaga Pendidikan di Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	43
Tabel IV.4	Data Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	43
Tabel IV.5	Jenis-Jenis Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	44

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Foto Dokumentasi
- Lampiran 2. Surat pembimbing skripsi (perpanjangan)
- Lampiran 3. Surat pembimbing skripsi
- Lampiran 4. Surat rekomendasi
- Lampiran 5. Surat perbaikan ujian proposal
- Lampiran 6. Surat Izin Pra Riset
- Lampiran 7. Surat mohon izin riset
- Lampiran 8. Surat bimbingan skripsi



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak dibidang jasa. Perguruan tinggi haru melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk mengali dan meningkatkan segala aspek layanan akademik yang dimiliki,karena sebuah layanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut.penyediaan jasa yang dipilih oleh mahasiswa didasarkan dengan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang dikehendaki. Apabila layanan yang diterima oleh mahasiswa dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan dikatakan baik ,akan tetapi bila layanan diterima oleh mahasiswa dirasakan tidak sesuai yang diharapkan ,maka layanan dikatakan buruk atau tidak baik.

Akademik adalah suatu bidang yang mempelajari tentang kurikulum dalam fungsinya untuk meningkatka pengetahuan dalam segi pendidikan yang dapat dikelola oleh suatu perguruan tinggi.mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen yang tercakup didalam akademik dan administratif lingkungan pendidikan tinggi.<sup>1</sup>

Pendidikan memiliki kontribusi yang besar terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan diharapkan mampu membuat sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas baik dan unggul serta berdaya saing.di era

<sup>1</sup> Adriani natalia,dkk 2023 .persepsi mahasiswa semester VII terhadap pelayanan akademik diprogran studi ilmu keperawatan universitas sam ratulangi manado, vol .1,no.1,hal 81.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

globalisasi seperti sekarang ini yang semakin ketat, lembaga pendidikan dituntut agar terus-menerus meningkatkan kinerja dan jasa agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan yang lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kotler, bahwa jasa merupakan suatu perlakuan seseorang atau kelompok menawarkan kepada orang lain suatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Perguruan tinggi yang merupakan lembaga pendidikan diharapkan mampu memberikan layanan yang berkualitas berupa perbaikan perangkat layanan dan memaksimalkan layanan yang ada untuk memenuhi semua kebutuhan dan memberikan kepuasan layanan akademik kepada mahasiswanya. Seperti yang diungkapkan oleh jaya dan soetopo bahwa perguruan tinggi harus bisa mengantisipasi berbagai macam tuntutan.perguruan tinggi harus mampu menyiapkan mahasiswa memiliki kompetensi pada penguasaan pengetahuan dan juga keterampilan,penguasaan sikap dan semangat kerja, kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim,analisis permasalahan maupun pemecahan masalah, disiplin, dan teknologi informasi.

Layanan adalah satu kegitanat dan tata urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung anantara mahasiswa dengan tenaga kependidikan pada bagian akademik pada setiap fakultas di uin suska riau. Selain itu layanan akademik disetiap fakultas juga berguna sebagai usaha untuk melayani kebutuhan para mahasiswa agar prose belajar mengajar didalamnya belajar dengan baik, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan oleh mahasiswa. Adanya kerja sama dan komunikasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dua arah antara mahasiswa dan pegawai layanan akademik dapat lebih memudahkan adanya suatu hubungan yang sejalan seperti layanan akademik yang memuaskan untuk mahasiswa.<sup>2</sup>

Berkenaan dengan hal ini, al Qur'an surat ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka ; mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”*

Dari ayat di atas amatlah jelas bahwa kita diperintahkan untuk lemah lembut antar sesama, artinya sikap sopan, bertata karma dan saling menghormati adalah anjuran bagi kita semua. Begitu pula dalam hal pelaksanaan layanan salah satu aspek dari layanan yang baik adalah melayani dengan lemah lembut dan sopan santun.

Layanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam proses pembelajaran yang menunjang peningkatan kualitas mahasiswa. Layanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari satu

<sup>2</sup> Mardiningsih puteri isnaeni 2018, persepsi dan sikap mahasiswa tentang layanan akademik hubungan dengan motivasi belajar, vol 1, no 337-338.

pihak ke pihak lain dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun dan sebagai kegiatan ekonomi yang dapat menciptakan nilai dan manfaat bagi mahasiswa.<sup>3</sup>

Persepsi mahasiswa akan penilaian layanan pada perguruan tinggi merupakan langkah awal dalam meningkatkan layanan akademik layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa menunjukkan persepsi mereka atas layanan akademik yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dan layanan akademik sangat berhubungan langsung kepada penyedia layanan serta mahasiswa. Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau kejadian yang didapatkan dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan.

Syarat-syarat terjadinya persepsi adalah ada sesuatu atau objek yang dipersepsikan, adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi, dan adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus serta saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon, sunaryo. Penyedia layanan akademik pada perguruan tinggi saat ini semakin hari semakin bersaing dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada mahasiswa. seperti fenomena yang terjadi pada saat ini, banyaknya perguruan tinggi yang bersaing tidak hanya mutu namun juga meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di perguruan tinggi.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Gusti ngurah joko adinegara dkk 2023, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di universitas dhyana pura, vol 6, hal 196.

<sup>4</sup> Veny lailia 2020, persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan biro administrasi umum dan prodi manajemen di unp kediri, vol.26, no.1, hal.281.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu fungsi perguruan tinggi sangat strategi dalam meningkatkan kualitas sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana prasarana pendidikan. Perguruan tinggi dituntut selalu melakukan perubahan menuju perbaikan pendidikan yang lebih maju, mandiri dan sesuai dengan tuntutan lingkungan global yang selalu berubah dengan cepat. Perguruan tinggi yang tidak mampu memberi kepuasan dan loyalitas mahasiswa dalam proses pembelajaran, kualitas layanan yang baik akan ditinggalkan oleh mahasiswa.

Layanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perguruan tinggi, layanan akademik yang baik akan menjadi sebuah keuntungan. Bagaimana tidak, jika suatu perguruan tinggi mendapat nilai positif dimata mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan memberikan feedback yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan mahasiswa terkait layanan akademik yang diberikan. Jenis-jenis layanan yang dapat diberikan misalnya berupa ketepatan waktu layanan, akurasi layanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam layanan maupun transaksi, sopan santun dan keramahan ketika memberikan layanan, kemudahan mendapatkan layanan dan kenyamanan mahasiswa yaitu seperti ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan serta ketersediaan informasi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi, peneliti memperoleh informasi bahwa masih ada mahasiswa yang mengeluh karna layanan akademik difakultas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tarbiyah dan keguruan kurang memberikan layanan yang maksimal, menjanjikan segera, masih ada pegawainya yang kurang ramah, masih ada persyaratan mahasiswa yang hilang, masih ada surat yang di butuhkan mahasiswa tidak dibuatkan, kurangnya perhatian dari pegawai, sarana dan prasarana yang belum optimal, Permasalahan yang di hadapi oleh mahasiswa prodi pendidikan ekonomi salah satunya seperti pembuatan surat penunjukan pembimbing.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Presepsi Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Pada Layanan Akademik Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau, dari hasil observasi awal mahasiswa sudah menjelaskan kepada peneliti apa saja masalah layanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan tentang pembuatan surat penunjukan pembimbing.

Berdasarkan uraian diatas , penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Persepsi Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi pada Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau.**

**B. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis menjelaskan tentang hal-hal yang berkenaan dengan judul penelitian tersebut :

**1. Layanan Akademik**

Menurut anastasia. D dan Ciptono yang kutip oleh marthalina layanan akademik adalah layanan yang berkaitan langsung dengan

mahasiswa yang meliputi mutu perkuliahan yang diberikan oleh perguruan tinggi.<sup>5</sup>

## 2. Persepsi

Persepsi manusia perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Menurut Sugihartono dkk Fitri Jayanti yang dikutip oleh, mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia.<sup>6</sup>

## Permasalahan

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Kurangnya pelayanan di fakultas tarbiyah dan keguruan.
2. Kurangnya perhatian dari pegawai di fakultas tarbiyah dan keguruan.
3. Sarana dan prasarana yang belum optimal di fakultas tarbiyah dan keguruan.
4. Masih ada yang menjanjikan segera kepada mahasiswa untuk pembuatan surat menyurat.
5. Masih ada pegawai yang kurang menganggapi mahasiswa.

### 2. Batasan Masalah

Penelitian ini adalah tentang persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau.

<sup>5</sup> Marthalina, analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di ipdn kampus jakarta, vol.5, no 1, thn 2018, hal 6

<sup>6</sup> Fitri Jayanti 2018, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan universitas trunojoyo madura, vol 12, no 2, hal 207.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau.

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik di fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini yaitu :

#### a. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini ingin menunjukkan bahwa layanan akademik yang dilakukan oleh perguruan tinggi merupakan sumber daya bagi perguruan tinggi tersebut sehingga pengimplementasiannya oleh dosen dan tenaga kependidikan menjadi manifestasi dari keunggulan bersaing perguruan tinggi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, seperti yang dimaksudkan oleh resource based view theory.

#### b. Bagi fakultas

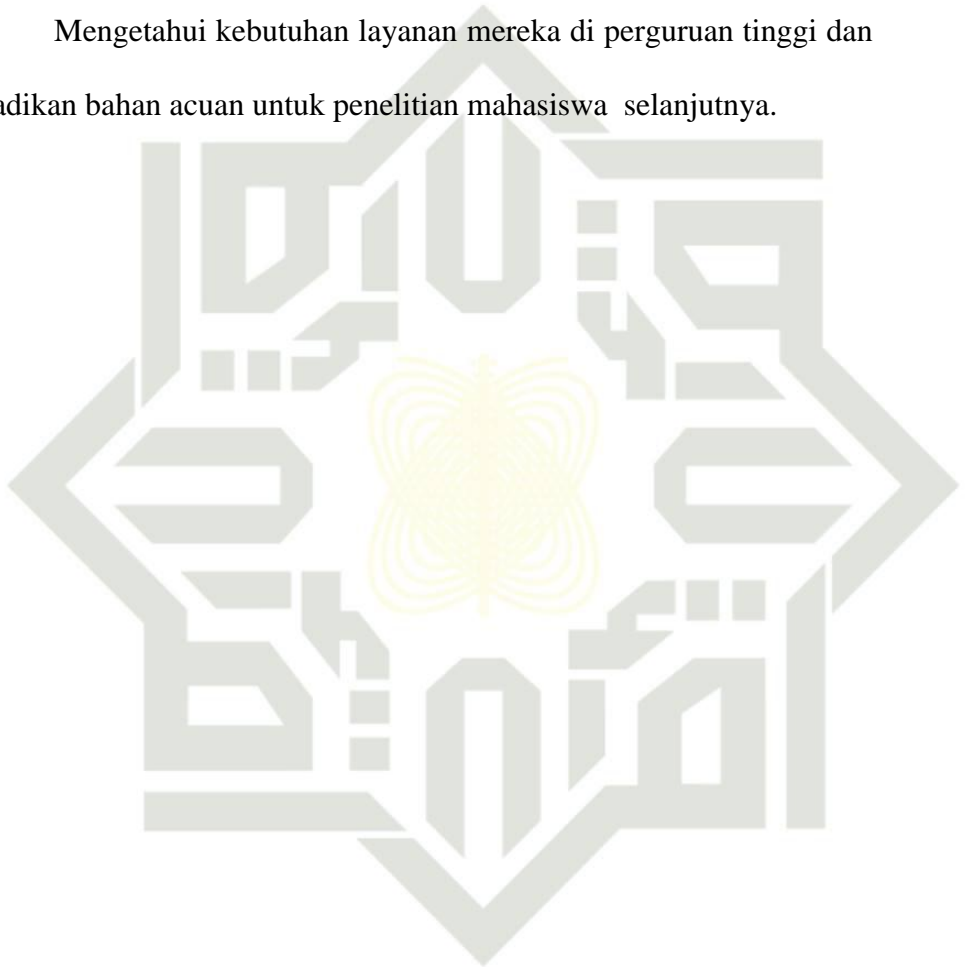
Penelitian ini diharapkan agar dapat memberi wawasan kepada fakultas tarbiyah dan keguruan untuk meningkatkan persepsi mahasiswa prodi pendidikan ekonomi pada layanan akademik di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau.

c. Bagi dosen

Melalui penelitian ini dosen diharapkan terpicu untuk memberikan layanan akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

d. Bagi mahasiswa

Mengetahui kebutuhan layanan mereka di perguruan tinggi dan dijadikan bahan acuan untuk penelitian mahasiswa selanjutnya.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Teori

##### 1. Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik tersebut harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa tersebut.<sup>7</sup> Hal senada disampaikan oleh Anastasia. D dan Ciptono, bahwa layanan akademik adalah layanan kependidikan yang berkaitan langsung dengan mahasiswa yang meliputi mutu perkuliahan yang diberikan oleh perguruan tinggi<sup>8</sup>.

Menurut kotler dan keller” layanan akademik merupakan semua tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Selanjutnya layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut rosita dalam susanto adalah upaya yang sistematis dari pendidikan untuk memfasilitas peserta didik menguasai isi dari kurikulum melalui sebuah proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan<sup>9</sup>.

Peranan layanan akademik terangkum dalam 8 aspek yang dikemukakan dalam administrasi pendidikan tersebut. Pengelolaan sarana,

<sup>7</sup> Arrafiatus sufiyah, pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa, fakultas ekonomi universitas negeri semarang, vol 13, no 2, tahun 2011, hal 86

<sup>8</sup> Marthalina, analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di ipdn kampus Jakarta, vol.5, no 1, thn 2018, hal 6

<sup>9</sup> Evi kertini nduru 2021, pengaruh pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada stmik itmi medan, vol. 10, no.1, hal 154.

anggaran biaya, tata laksana, humas, kurikulum dan organisasi secara keseluruhan merupakan bagian dari proses layanan akademik yang diberikan satuan pendidikan/fakultas kepada mahasiswa. Layanan akademik merupakan produk yang diberikan satuan pendidikan/fakultas kepada mahasiswa dengan tujuan untuk memenuhi hak mahasiswa memperoleh pendidikan. Memperoleh pendidikan yang layak merupakan hak seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam UUD tahun 1945.<sup>10</sup>

Layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan menyediakan fasilitas akademik, fasilitas akademik menurut Suryosubroto yang dikutip oleh Avita Febri Fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan yang dapat berupa benda maupun ruang.<sup>11</sup> Menurut Fandy dan Gregorius yang dikutip oleh Sulton Sholehuddin menjelaskan bukti langsung yaitu kemampuan fakultas menampilkan keadaan dari suatu fakultas atau biasa disebut yang dapat dilihat oleh indra mata manusia yang meliputi fasilitas fisik (parkiran, tempat duduk dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi). Mahasiswa juga menginginkan dan menuntut apa yang sudah dijanjikan oleh fakultas terhadap mahasiswa jika tidak sesuai apa yang telah dijanjikan atau biasa disebut juga kehandalan maka secara otomatis mahasiswa akan beralih pada pegawai yang lain. Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<sup>10</sup> Asti Putri Kartiwi 2019, Kualitas layanan akademik sekolah, *jurnal administrasi Pendidikan*, vol.22.no 2.

<sup>11</sup> Avita Febri Hidayana 2022, Pengaruh kelengkapan fasilitas belajar terhadap hasil belajar matematika siswa kelas V MI Nurul Ulum Madiun, *jurnal paradigma*, vol.11.no 1.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijanjikan dengan cepat atau segera, akurat dan memuaskan mahasiswa harus sesuai dengan harapan mahasiswa yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua mahasiswa tanpa kesalahan, dengan akurasi yang tinggi dan sikap yang simpatik, jadi fakultas harus memperhatikan kehandalan para mahasiswa dalam melayani para mahasiswa agar tidak kalah dengan kompetitor fakultas yang lain<sup>12</sup>

Orang yang menerima layanan tersebut adalah orang, jadi ini merupakan pemberian layanan yang berbasis orang atau yang biasa disebut sebagai sistem kontak tinggi dalam layanan, yaitu hubungan antara pemberi layanan dengan pelanggan tinggi. Mahasiswa dan pemasok layanan terus berkomunikasi selama proses pemberian layanan berlangsung. Untuk menggunakan layanan, mahasiswa harus terlibat dalam sistem layanan tersebut.<sup>13</sup>

Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam menjang proses akademik/belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Berlangsungnya proses layanan akademik bertujuan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa<sup>14</sup>. Selanjutnya daya tanggap adalah

<sup>12</sup> Sulton sholehuddin 2020. Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*.vol.5.no 2.

<sup>13</sup> Mutmainah 2024. Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di sekolah tinggi ekonomi syariah tunas palapa, vol 6.no 1

<sup>14</sup> Asti Putri Kartiwi 2019, Kualitas layanan akademik sekolah, *jurnal administrasi Pendidikan*, vol.22.no 2.

kemampuan fakultas untuk secara langsung dan cepat melakukan pelayanan oleh pegawai. Daya tanggap dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan meskipun ada masalah atau keterlambatan dalam memberikan layanan, fasilitas layanan hendak berupaya memberikan ataupun meminimalkan kehancuran pada pelanggan tanpa janji<sup>15</sup>.

Di dalam layanan akademik ada nya jaminan terhadap mahasiswa yang memiliki kemampuan akademik menjadi salah satu upaya pemecahan masalah yang mengedepankan pro-masyarakat dan berbagai upaya perbaikan dengan memperhatikan akses pendidikan tinggi bagi masyarakat memiliki potensi akademik tinggi namun tidak mampu secara ekonomi. Tuntutan untuk perguruan tinggi mencari masyarakat yang memiliki kemampuan ekonomi lemah juga tertuang dalam pasal berikutnya yaitu pasal 74 UU Dikti dimana perguruan tinggi terutama perguruan tinggi negeri wajib mencaridan menjaring calon Mahasiswa yang memiliki potensi akademik tinggi, tetapi kurang mampu secara ekonomi dan calon Mahasiswa dari daerah terdepan, terluar, dan tertinggal untuk diterima paling sedikit 20o/o (dua puluh persen) dari seluruh Mahasiswa baru yang diterima dan tersebar pada semua Program Studi. Hal ini memungkinkan akses yang lebih besar terhadap mahasiswa dari kalangan tidak mampu untuk dapat mengenyam pendidikan tinggi<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> Nadia 2024. Pengaruh daya tanggap dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop dazed.vol 9.no 4.

<sup>16</sup> Muhammad fachri 2024, Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023 ,*jurnal kedokteran dan kesehatan*.vol 20 ,no 1

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kemampuan empati yang tinggi dibutuhkan dalam membangun sebuah komunikasi efektif, sehingga empati menjadi hal yang perlu diajarkan pada mahasiswa pendidikan ekonomi tahap akademik maupun profesi.

<sup>17</sup> Beberapa bentuk perhatian yang diberikan petugas akademik kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan, yaitu melayani sepenuh hati, walaupun masalah yang dihadapi bukan ranah akademik selama bisa menangani maka petugas membantu untuk menyelesaikan, berupa kebijakan seperti membantu pelajar untuk dapat menggunakan fasilitas untuk pembelajaran, memberikan evaluasi studi kepada seluruh pelajar.<sup>18</sup>

## 2. Layanan Akademik Oleh Dosen

Layanan akademik yang baik yang dilakukan oleh dosen kepada mahasiswa dapat mencerminkan mutu perguruan tinggi. Dengan demikian, layanan akademik oleh dosen tersebut harus sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.<sup>19</sup> Dosen harus menjadi ujung tombak perguruan tinggi untuk keberhasilan layanan akademik tersebut.<sup>20</sup>

Tugas pokok dan fungsi dosen dalam memberikan layanan akademik yang utama adalah mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui

<sup>17</sup> Agus Ardinansyah 2024. Empati pada Mahasiswa Tahap Akademik dan Profesi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas YARSI: Studi Kualitatif, vol 11.no 1

<sup>18</sup> M. Khoir 2022, analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan pelajar pada the leadership institute pte ldt. *jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol 11.No 1

<sup>19</sup> Muchlis, andi Christian, mariana puspa sari, kuesioner online sebagai media feedback terhadap pelayanan akademik pada stmik prabumulih, *jurnal eksplora informatika*, vol 8, no 2, thn 2019

<sup>20</sup> Jurnal hendra riofita, 2022, memicu kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan *jujukan pendidikan ekonomi*, vol 6, no 1, tahun 2022

pendidikan. Dalam penyampaian layanan tersebut, dosen memiliki wewenang:

- a. Mengembangkan dan mengimplementasikan metode layanan akademik.
- b. Memanfaatkan fasilitas layanan akademik untuk menunjang kelancaran proses layanan.
- c. Memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian layanan akademik.<sup>21</sup>

### 3. Layanan Akademik oleh Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan merupakan salah satu sumber daya yang menentukan keberhasilan perguruan tinggi. Oleh sebab itu, perguruan tinggi membutuhkan tenaga kependidikan yang berkualitas. Tenaga kependidikan perguruan tinggi secara fungsional memiliki tugas utama memberikan layanan akademik kepada mahasiswa sesuai dengan kebutuhan mereka. Tenaga kependidikan tersebut harus dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk memperoleh prestasi akademik. Tenaga kependidikan tersebut harus bisa memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa untuk perolehan prestasi akademik tersebut. Dengan demikian, secara ringkas tugas tenaga kependidikan tersebut adalah pemberi layanan akademik, pemberi informasi akademik, pembuat program akademik dan segala sesuatu yang berkaitan dengan

<sup>21</sup> Arwildayanto ,pengembangan budaya kerja champion dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dosen serta pegawai difakultas ilmu pendidikan,*jurnal manajemen pendidikan fakultas ilmu pendidikan ung* ,vol xx,no 02 ,tahun 2016

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses kegiatan akademik dan memberikan layanan teknis kepada mahasiswa.<sup>22</sup>

#### 4. Layanan Akademik pada Mahasiswa

Jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. mahasiswa yang dalam hal ini adalah praja IPDN memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak perguruan tinggi harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergitas harapan mahasiswa dan kepentingan perguruan tinggi akan tercapai apabila layanan akademik yang dilakukan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas yang memadai, dan manajemen yang profesional.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi yang mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam, sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (single) tetapi banyak pihak (multiple) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda-beda. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa, lebih cocok diidentikkan dengan istilah stakeholders karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda antara satu dengan yang lain. Jenis stakeholders perguruan tinggi yang lain di antaranya adalah pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta dosen dan karyawan (*employee*). Menurut Kotler Setiap mahasiswa

<sup>22</sup> Citra savitri, *analisis pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa universitas buana perjuangan karawang (studi kasus mahasiswa prodi manajemen)*, jurnal manajemen dan bisnis kreatif, thn 2017

menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus.<sup>23</sup>

## 5. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunai luarnya. persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera.<sup>24</sup>

Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Bimo walgito, mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasikan, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam

<sup>23</sup> Marthalina 2018. analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di ipn kampus jakarta, vo.5,no.1,hal 2-3.

<sup>24</sup> Hendra riofita,2022 ,memicu kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan jurusan pendidikan ekonomi, vol 6,no 1.

memp persepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.

Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya.<sup>25</sup>

#### a) Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

1. Adanya objek yang dipersepsi
2. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
3. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

<sup>25</sup> Fitri jayanti 2018, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan universitas trunojoyo madura.vol 12, no 2, hal 207-208.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b) Proses Persepsi**

Menurut Miftah Toha proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Stimulus atau Rangsangan Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
2. Registrasi Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
3. Interpretasi Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

**c) Unsur-unsur yang Mempengaruhi**

Persepsi Wilson mengemukakan ada unsur dari luar dan dari dalam yang mempengaruhi persepsi diantaranya sebagai berikut :

1. Unsur eksternal atau dari luar :
  - a. Concreteness yaitu wujud atau gagasan yang abstrak yang sulit dipersepsikan dibandingkan dengan yang obyektif.
  - b. Novelty atau hal yang baru, biasanya lebih menarik untuk di persepsikan dibanding dengan hal-hal yang baru.

- c. Velocity atau percepatan misalnya gerak yang cepat untuk menstimulasi munculnya efektif di dibandingkan dengan gerakan yang lambat.
  - d. Conditioned stimuly, stimuli yang di kondisikan seperti bel pintu, deringan telepon dan lain-lain.
2. Unsur internal atau dari dalam :
- a. Motivation, misalnya merasa lelah menstimulasi untuk berespon untuk istirahat.
  - b. Interest, hal-hal yang menarik lebih di perhatikan dari pada yang tidak menarik.
  - c. Need, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian.

Berdasarkan pembahasan diatas, penelitian ini mendefinisikan layanan akademik sebagai layanan yang diberikan oleh fakultas tarbiyah dan keguruan di uin Suska Riau melalui dosen dan tenaga kependidikan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

## 6. Indikator Layanan Akademik

Menurut bayu kuniaaji yang dikutip oleh amin, layanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Layanan memiliki syarat atau kriteria yang harus terpenuhi dengan beberapa indikatornya meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas akademik, perlengkapan, pegawai dosen/karyawan dan sarana komunikasi.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fasilitas akademik, menurut suryosubroto yang dikutip oleh avita febri fasilita adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan yang dapat berupa benda maupun ruang.<sup>26</sup>
2. Perlengkapan adalah benda yang habis pakai dan biasanya berukuran kecil, yang digunakan untuk melengkapi keperluan atau untuk kelancaran kegiatan.
3. Menurut bali yang dikutip oleh dada suhaida menyatakan bahwa dosen dalam membentuk karakter mahasiswa merupakan aspek yang sangat penting dosen tidak hanya mengajar tetapi juga menidik, membimbing, melatih, dan juga memberikan evaluasi atau penilaian terhadap berbagai pembelajaran dikelas.<sup>27</sup>
4. Sarana komunikasi adalah sarana untuk terjalinnya hubungan antar seseorang dengan orang lain. dengan adanya komunikasi maka terjadilah hubungan sosial. karena manusia itu adalah sebagai makhluk sosial, maka terjadilah interaksi timbal balik. Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal<sup>28</sup>.
  - b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

<sup>26</sup> Avita febri hidayanan 2022, pengaruh kelengkapan fasilitas belajar terhadap hasil belajar matematika siswa kelas V MI Nurul Ulum Madiun, jurnal paradigma , vol 11, no 1

<sup>27</sup> Dada suhaida 2018, peran dosen dalam mengembangkan karakter mandiri pada mahasiswa. Vol 5, no 1.

<sup>28</sup> Mesiono 2021, media komunikasi Journal Ability: *Journal of Education and Social Analysis* vol 2, no 4.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. layanan akademik yang terkait ketepatan waktu/kecepatan pemberian layanan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa adalah prosesnya lama karena membutuhkan dua sampai tiga hari untuk proses penyelesaiannya bahkan bisa lebih dari tiga hari terutama untuk pelayanan pembuatan surat menyurat.<sup>29</sup>
2. Dengan adanya kualitas layanan akademik yang bagus dan lengkap maka mahasiswa akan merasakan puas.
- c. Daya tanggap (*responsivess*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para mahasiswa dan memberikan layanan dengan tanggap.
  1. Para staf membantu mahasiswa pendidikan ekonomi dalam layanan akademik apa saja kebutuhan mereka seperti pengurusan surat menyurat yang ingin mereka buat dan untuk kepentingannya atau Menyiapkan sarana dan prasarana kuliah: Staf akademik menyiapkan ruang kuliah, absen, jadwal, dan lain-lain.
  2. Memberikan layanan dengan tanggap para staf yang ada di fakultas tarbiyah dan keguruan agar memberikan layanan dengan tanggap kepada mahasiswa terutama kepada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

<sup>29</sup> Susi Sukarnings 2022, Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FIP Universitas Palangka Raya, Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kesopanan, Perilaku sopan santun merupakan unsur penting dalam kehidupan bersosialisasi sehari-hari setiap orang, karena dengan menunjukkan sikap sopan santunlah, seseorang dapat dihargai dan disenangi dengan dengan keberadaannya sebagai makhluk sosial dimana pun tempat ia berada.<sup>30</sup>
2. Sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf di fakultas tarbiyah dan keguruan itu harus ada pada para staf
- e. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para mahasiswa.<sup>31</sup>
  1. Komunikasi yang baik harus diterapkan agar antara dosen/para staf di fakultas tarbiyah dan keguruan dengan mahasiswa terjalin hubungan komunikasi yang baik dan bagus.
  2. Para staf memahami kebutuhan mahasiswa, untuk para staf di fakultas tarbiyah dan keguruan harus memahami kebutuhan mahasiswa agar para mahasiswa tidak kesulitan.

**B Implementasi Teori Resource Based View Dalam Layanan Akademik**

Layanan akademik di perguruan tinggi adalah asset bagi perguruan tinggi yang dibebankan perwujudannya kepada dosen dan tenaga kependidikan. Dosen dan tenaga kependidikan tersebut harus memberikan layanan akademik tersebut secara efektif dan efisien. Dengan demikian sebagai sumber daya perguruan tinggi, dosen dan tenaga kependidikan beserta

<sup>30</sup> Hesti Pertiwi 2020, menumbuhkan sikap sopan santun dalam kehidupan sehari-hari melalui layanan klasikal bimbingan dan konseling kelas VI SMA 3 sukadana. Vol 2, no 2.

<sup>31</sup> Bayu kuniaaji dkk.2022, kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi di fkip universitas vetera bangun nusantara. Vol 8,no 2,hal 697-698.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan akademik yang diberikan tersebut merefleksikan pengimplementasian resource based view theory. Teori tersebut mengungkapkan setiap organisasi memiliki sumber daya yang tidak dimiliki oleh organisasi yang lain, sehingga sumber daya tersebut bisa di gunakan untuk mencapai keunggulan bersaing. Dosen, tenaga kependidikan dan layanan akademik adalah sumber daya yang di maksudkan oleh teori tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini mencakup teori resource based view untuk ketiga sumber daya tersebut<sup>32</sup>.

**Penelitian Relevan**

Penelitian yang relevan digunakan sebagai perbandingan guna menghindari manipulasi terhadap suatu karya tulis ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah di teliti oleh orang lain.

1. “persepsi dan sikap mahasiswa tentang layanan akademik hubungannya dengan motivasi belajar “Mardiningsih Puteri Isnaeni dkk 2018

Hasil dari penelitian mardiningsih dkk diketahui hubungan persepsi dan sikap layanan akademik terhadap motivasi belajar berpengaruh signifikan secara simultan. Hal ini memiliki arti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) persepsi dan sikap terhadap layanan akademik terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif korelasional. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket dengan responden mahasiswa Universitas

<sup>32</sup> Jurnal Hendra riofita,2022, developing digital empowerment program to enhance the marketing performance of private islamic higher education institutions,vol 6,no 1.hlm 3.

Negeri Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: tingkat persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori tinggi; tingkat sikap mahasiswa terhadap layanan akademik masuk dalam kategori baik; tingkat motivasi belajar mahasiswa masuk dalam kategori tinggi; persepsi berhubungan positif dan tidak signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; sikap berhubungan positif dan signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa; persepsi dan sikap terhadap layanan akademik dengan motivasi belajar berhubungan signifikan secara simultan.

Berdasarkan penelitian Mardiningsih Puteri Isnaeni dkk 2018 ada perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. persamaannya adalah sama-sama meneliti persepsi mahasiswa tentang layanan akademik dan perbedaannya adalah Mardiningsih Puteri Isnaeni dkk 2018 persepsi dan sikap mahasiswa tentang layanan akademik hubungannya dengan motivasi belajar menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini persepsi mahasiswa prodi pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau menggunakan metode kualitatif.<sup>33</sup>

2. “Analisis perbandingan harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik”Fitria Ariyani 2022

Hasil penelitian ini Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika pihak lembaga sungguh-sungguh menyediakan kebutuhan yang diperlukan

<sup>33</sup> Mardiningsih Puteri Isnaeni dkk 2018, persepsi dan sikap mahasiswa tentang layanan akademik hubungannya dengan motivasi belajar. Vol.1,no.3

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para peserta didik sebagai pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, para alumni akan datang lagi ke lembaga pendidikan tersebut untuk mengikuti pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dan kemungkinan akan merekomendasikan kepada teman-temannya. Untuk menghasilkan dana yang akurat maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampling. Untuk mengidentifikasi hubungan antara sikap konsumen dengan kualitas pelayanan digunakan teknik analisis yakni model sikap Fishbein. Selanjutnya analisis dalam penelitian ini akan memasukkan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat bagian tersebut, maka dapat mengetahui bagian-bagian mana yang menguntungkan sehingga perlu dipertahankan, atau bagian mana yang harus perlu diperbaiki dari setiap indikator pelayanan. Hasil nilai sikap konsumen menunjukkan kualitas layanan yang telah diberikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gajayana dinilai mendekati sangat memuaskan.<sup>34</sup>

Berdasarkan penelitian ini adanya persamaan dan perbedaan. Persamaannya sama-sama menggunakan metode kualitatif, perbedaannya penelitian Fitriani Ariyani 2022 menggunakan kuisioner pada 100 orang responden mahasiswa UNIGA Malang baik kampus I dan kampus II, jumlah pertanyaan dalam kuisioner pada tingkat harapan sebanyak 18

<sup>34</sup> Fitriani Ariyani 2022. Analisis perbandingan harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik. vol.1, vol.3.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernyataan, dan tingkat kenyataan sebanyak 18 pernyataan dengan judul Analisis perbandingan harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik sedangkan penelitian ini menggunakan 15 responden hmps pendidikan ekonomi dengan judul perpsesi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah.

3. “ Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya” Susi Sukarningsi 2022

Hasil penelitian Susi Sukarningsi menunjukkan bahwa layanan akademik berjalan efektif, kegiatan bimbingan proposal dan skripsi tidak maksimal karena proses bimbingan yang singkat sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik dan daya serap mahasiswa yang kurang memahami maksud dari masukan pembimbing. Kesulitan yang di alami adalah jaringan bagi mahasiswa yang berada didaerah jauh dari jangkauan internet, dan slow respon. Kemudahan dalam kegiatan akademik daring adalah hemat biaya, waktu dan tenaga. Kegiatan mahasiswa selama pandemik covid-19 dilakukan secara online dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuliitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari jawaban responden tentang layanan akademik khususnya tentang pengurusan berkas penyelesaian permohonan judul, permohonan sk pembimbing dan lain-lain, mendapatkan respon atau layanan yang baik dari pihak jurusan dan akademik. Hal ini dibuktikan dengan grafik chart dari google form

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan bahwa 25 responden atau 92,6% menjawab ya dan 2 responden atau 7,4 % menjawab tidak.<sup>35</sup>

Persamaan penelitian Susi Sukarningsi dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang persepsi layanan akademik dengan menggunakan metode kuliitatif . Perbedaannya adalah Susi Sukarningsi melakukan penelitian pada masa pandemi covid-19 dan menggunakan 2 variabel sedangkan penelitian ini dilakukan pada masa sekarang dan menggunakan 1 variabel.

4. "Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di universitas dhyana pura" Gusti Ngurah Joko Adinegara 2023

Hasil penelitian Gusti Ngurah Joko Adinegara menunjukkan bahwa persepsi layanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas ekonomi Unnes semester 4,6 dan 8 sejumlah 1850 mahasiswa, peneliti mengambil populasi mahasiswa semester 4,6, dan 8 karena peneliti menganggap bahwa mahasiswa semester 4,6 dan 8 masih aktif mengikuti perkuliahan dan lebih lama menikmati dan meraskaan layanan akademik.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ngurah Joko Adinegara dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti layanan akademik. Sementara itu perbedaannya adalah Gusti Ngurah Joko Adinegara meneliti Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di

<sup>35</sup> Susi Sukarningsi 2022 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fkip Universitas Palangka Raya.vol.5,no 3.

universitas dhyana pura tentang sedangkan penelitian ini meneliti tentang persepsi mahasiswa pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau.<sup>36</sup>

5. “Analisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas buana perjuangan karawang ( program studi manajemen)”suroso 2019

Hasil penelitian Suroso menunjukkan bahwa masing-masing dimensi kualitas layanan atau service quality, terlihat bahwa grafik persentase dari kelima dimensi kualitas layanan akademik pada program studi pendidikan vokasional konstruksi tidak memiliki tingkatan yang jauh berbeda. Jika dilihat dari angka persentase, daya tanggap atau responsiveness merupakan dimensi yang memiliki persentase terbesar yaitu 73,00% sehingga masuk kategori tinggi. Sementara itu untuk persentase terendah adalah dimensi empati sebesar 64%. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan puas dengan kualitas layanan akademik pada program studi pendidikan vokasional konstruksi bangunan universitas buana perjuangan karawang<sup>37</sup>.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh suroso 2019 dengan penelitian ini. Persamaan nya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang layanan akademik. Adapun perbedaannya adalah suroso 2019 meneliti tentang Analisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas buana perjuangan karawang (program studi

<sup>36</sup> Gusti Ngurah Joko Adinegara 2023. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di universitas dhyana pura. Vol.6.no.3.

<sup>37</sup> Suroso 2019 .Analisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas buana perjuangan karawang ( program studi manajemen). Vol.1,no.2.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen) dengan menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini meneliti tentang persepsi mahasiswa prodi pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska uin dan menggunakan metode kualitatif .

#### D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah. Oleh sebab itu, digunakanlah indikator-indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi judul penelitian. Fokus penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan layanan akademik prodi pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau.

1. Bukti langsung (*tangibles*)
  - a. Menyediakan fasilitas dan perlengkapan layanan akademik
  - b. Sarana komunikasi kepada pegawai
2. Keandalan (*reability*)
  - a. Memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsivess*)
  - a. Para staf Membantu mahasiswa dalam layanan akademik
  - b. Para staf Memberikan layanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*)
  - a. sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf
  - b. memiliki sifat sopan dalam memberikan layanan akademik

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

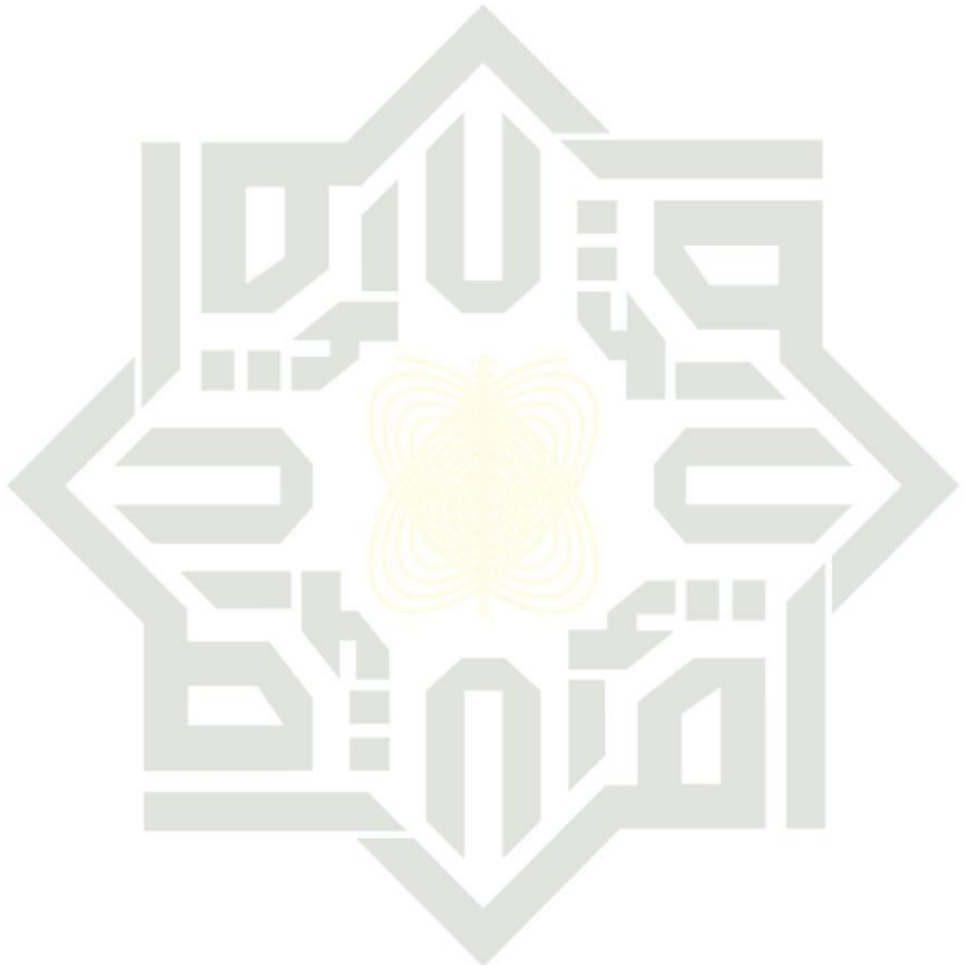
5. Empati (*emphaty*)
  - a. Mampu berkomunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para mahasiswa.<sup>38</sup>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

<sup>38</sup> Bayu kuniaaji dkk.2022, kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi di fkip universitas vetera bangun nusantara. Vol 8,no 2,hal 697-698.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk mencari teori. Ciri utama metode penelitian ini adalah peneliti langsung terlibat ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, membuat kategori pelaku, mengamati fenomena, mencatatnya dalam buku observasi, tidak memanipulasi variable, menitik beratkan pada observasi alamiah.<sup>39</sup>

### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini mulai dilaksanakan pada tanggal 29 november 2023 dan berakhir pada tanggal 29 februari 2024. Sedangkan tempat penelitian ini dilaksanakan prodi pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan. Pemilihan lokasi ini didasari atas alasan bahwa persoalan-persoalan yang dikaji oleh peneliti ada di lokasi tersebut.

### C. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ketempat lain pada situasi yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus dipelajari<sup>40</sup>. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan di mana responden, tetapi sebagai narasumber atau partisipan informan.

<sup>39</sup> Ismail suardi wekke.dkk. *metode penelitian sosial*. (Yogyakarta. Gawe buku. 2019). H. 35

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Al Fabeta, 2013), H. 298

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang lokasi penelitian yang biasa disebut sebagai responden<sup>41</sup>. Informasi dalam penelitian ini terdiri dari informan utama dan informan pendukung. Informan utama dalam penelitian ini adalah hmeps pendidikan ekonomi

Informan utama dalam penelitian ini adalah hmeps pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan, tetapi yang diambil hanya 14 orang dengan menggunakan teknik *snowball sampling* (memilih pegawai dan dosen sebagai subjek penelitian) dan pertimbangan lainnya. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini adalah 14 orang hmeps pendidikan ekonomi sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa prodi pendidikan ekonomi pada layanan akademik fakultas tarbiyah dan keguruan

*Snowball Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari sumber data yang sedikit itu belum mampu memberi data yang lengkap, maka mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data.<sup>42</sup>

Peneliti menetapkan informan menggunakan teknik *Snowball Sampling* saat memasuki lapangan atau sewaktu penelitian berlangsung dengan cara mewawancarai informan kunci untuk memperoleh informan yang dianggap bisa mewakili keadaan yang akan diteliti.

Selama penelitian berlangsung, boleh jadi menambah jumlah informan tergantung pada data yang diperoleh, kalau data diperoleh sudah jenuh, maka peneliti tidak perlu menambah informan dan sebaliknya kalau

<sup>41</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007, H. 26

<sup>42</sup> *Ibid.* Hlm. 300

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data belum jenuh maka peneliti menambah informan dengan cara kembali mewawancari linforman kunci untuk menanyakan kembali informan lain yang dianggap bisa dijadikan sumber data berikutnya.

## D Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan digunakan pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa kita mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan<sup>43</sup>. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif<sup>44</sup>. Wawancara dilakukan untuk mengetahui, melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dari sumber data tepat<sup>45</sup>. Dalam kegiatan ini, penelitian menggunakan jenis wawancara terstruktur yang artinya membuat terlebih dahulu. Secara umum, teknik wawancara dilaksanakan melalui enam tahapan, yaitu: (1) Mengidentifikasi permasalahan penelitian atau fenomena yang akan diteliti; (2) Mengembangkan desain wawancara meliputi pertanyaan wawancara dan protokol wawancara; (3) Melakukan

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), H. 208.

<sup>44</sup> Imami Nur Rachmawati, Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11, No. 1, Maret 2007, H. 35

<sup>45</sup> Ditha Prasanti, Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan, *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1, Januari-Juni 2018, H. 17

wawancara terhadap narasumber; (4) Transkripsi dan translasi; (5) Analisis data wawancara; dan (6) Pelaporan<sup>46</sup>.

## 2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>47</sup> Dokumen dapat berupa tulisan maupun rekaman yang dapat menjadi bukti rekaman yang dapat menjadi bukti keterangan<sup>48</sup>. Jadi, dokumentasi adalah suatu bentuk yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, yaitu peneliti memperoleh foto, data atau file, gambar hidup, sketsa dan lainnya.

### E. Teknik Analisis Data

#### 1. Analisis sebelum lapangan.

Analisis ini dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan penelitian di lapangan.<sup>49</sup>

#### 2. Analisis selama di lapangan model Miles dan Huberman

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya

<sup>46</sup> Seng Hansen, Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi, *Jurnal Teoretis dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil*, Vol. 27, No. 3, Desember 2020, H. 283

<sup>47</sup> Ibid, Hlm 329

<sup>48</sup> Dian Novita Fitriani, Kajian Tentang Oral Dokument: Tinjauan Pada Gerakan Dokumentalis Baru, *Visi Pustakan*, Vol. 20, No. 1, April 2018, H. 24

<sup>49</sup> Ibid. Hlm. 336

sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *reduction data*, *display data*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>50</sup>

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>51</sup>

Peneliti dalam mereduksi data akan memilih dan menyeleksi data yang diperoleh dalam penelitian agar peneliti bisa menggambarkan penelitian ini lebih jelas. Peneliti mereduksi data dimulai dari menentukan fokus penelitian, menyusun pertanyaan penelitian, menentukan informan dalam penelitian. Peneliti dalam mereduksi data akan dibantu oleh pembimbing karena peneliti baru pertama melakukan penelitian kualitatif.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchar*, dan sejenisnya. Data yang paling sering digunakan adalah data berupa teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data, hal ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.<sup>52</sup>

<sup>50</sup> *Ibid.* Hlm. 337

<sup>51</sup> *Ibid.* Hlm. 339

<sup>52</sup> *Ibid.* Hlm. 341

Sajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks besifat naratif. Display data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, data dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk teks naratif yang merupakan penjelasan dari hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap integrasi pendidikan karakter dalam pembelajaran ekonomi materi peran pelaku ekonomi dalam kegiatan ekonomi. Data hasil analisis akan disajikan perindikator.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara sehingga akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel.<sup>53</sup>

Langkah terakhir peneliti lakukan dalam menganalisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dalam kegiatan ini, peneliti berupaya menunjukkan data-data yang akurat dan objektif serta tidak direayasa sama sekali.

<sup>53</sup> *Ibid.* Hlm. 345

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## F Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan peneliti untuk pengecekan data melalui dua keabsahan data yaitu:

1. Uji kredibilitas data dengan menggunakan bahan referensi.

Bahan referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, contohnya rekaman wawancara, foto interaksi dengan informan, dan lembaran observasi.<sup>54</sup>

Peneliti dalam penulisan skripsi ini, akan melampirkan bukti-bukti dokumentasi selama penelitian berlangsung. Dokumentasi tersebut berupa pedoman wawancara, hasil wawancara, lembaran instrumen yang dilakukan peneliti.

2. Uji kredibilitas dengan *Member Check*.

*Member Check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya.<sup>55</sup>

Peneliti dalam penulisan skripsi ini, akan melampirkan bukti-bukti dokumentasi selama penelitian berlangsung. Dokumentasi tersebut berupa pedoman wawancara, hasil wawancara, lembaran instrumen yang dilakukan peneliti.

---

<sup>54</sup> *Ibid.* Hlm. 375

<sup>55</sup> *Ibid.* Hlm. 375

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dapat peneliti simpulkan bahwa dari 5 indikator layanan akademik dan yang menjawab pertanyaan yang di berikan oleh peneliti kepada mahasiswa yang berjumlah 15 mahasiswa dan 8 pertanyaan, dari 15 mahasiswa rata-rata mahasiswa menjawab iya. Maka hasil penyajian ini menyimpulkan bahwa hasil wawancara peneliti mengenai indikator layanan akademik pada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau tergolong sangat baik.

Layanan akademik difakultas tarbiyah dan keguruan sudah memberikan layanan yang cukup memuaskan kepada mahasiswa, memberikan perlengkapan yang cukup, membantu mahasiswa, menyediakan fasilitas yang baik, memiliki sifat dipercaya dan sopan, berkomunikasi yang baik dan sopan kepada mahasiswa untuk memahami kebutuhan mahasiswa.

#### B. Saran

Setelah melakukan penelitian kepada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi fakultas tarbiyah dan keguruan uin suska riau, maka peneliti memberikan saran dalam penelitian ini yaitu agar fakultas tarbiyah dan keguruan lebih baik lagi kedepannya dan mahasiswanya menjaga fasilitas yang diberikan oleh fakultas agar bisa digunakan untuk calon-calon guru berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani natalia,dkk 2023 .persepsi mahasiswa semester VII terhadap pelayanan akademik diprogram studi ilmu keperawatan universitas sam ratulangi manado, vol .1,no.1
- Arafiatus sufiyyah,pengaruh kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa,fakultas ekonomi universitas negeri semarang,vol 13,no 2,tahun 2011
- Arita febri hidayanan 2022, pengeruh kelengkapan fasilitas belajar terhadap hasil belajar matematika siswa kelas V MI nurul ulum madiun,*jurnal paradigma*,vol.11.no 1.
- Asti Putri Kartiwi 2019, Kualitas layanan akademik sekolah,*jurnal administrasi Pendidikan*, vol.22.no 2.
- Agus Ardinansyah 2024. Empati pada Mahasiswa Tahap Akademik dan Profesi di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas YARSI: Studi Kualitatif,vol 11.no 1
- Arwildayanto ,pengembangan budaya kerja champion dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dosen serta pegawai difakutas ilmu pendidikan,*jurnal manajemen pendidikan fakultas ilmu pendidikan ung* ,vol xx,no 02 ,tahun 2016
- Bayu kuniaaji dkk.2022, kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi di fkip universitas vetera bangun nusantara. Vol 8,no 2
- Barhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007
- Chitra savitri, *analisis pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa universitas buana perjuangan karawang (studi kasus mahasiswa prodi manajemen)*, *jurnal manajemen dan bisnis kreatif*, thn 2017
- Dada suhaida 2018, peran dosen dalam mengembangkan karakter mandiri pada mahasiswa. Vol 5,no 1.
- Ditha Prasanti, Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan, *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1, Januari-Juni 2018
- Dan Novita Fitriani, Kajian Tentang Oral Dokument: Tinjauan Pada Gerakan Dokumentalis Baru, *Visi Pustakan*, Vol. 20, No. 1, April 2018
- Eti kertini nduru 2021, pengeruh peleyanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada stmik itmi medan, vol. 10, no.1


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Fari jayanti 2018, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan universitas trunojoyo madura.vol 12, no 2
- Farida alawiyah 2021. Akses pendidikan tinggi dan penyebabnya the access and distributio of higher.vol 17.no 3
- Fitri ngurah joko adinegara dkk 2023, persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di unversitas dhayana pura, vol 6
- Hendra riofita,2022 ,memicu kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan jurusan pendidikan ekonomi, vol 6,no 1.
- Hesti Pertiwi 2020, menumbuhkan sikap sopan santun dalam kehidupan sehari-hari melalui layanan klasikal bimbingan dan konseling kelas VI SMA 3 sukadana. Vol 2, no 2.
- Ismail suardi wekke.dkk. *metode penelitian sosial*. (Yogyakarta. Gawe buku. 2019).
- Imami Nur Rachmawati, Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11, No. 1, Maret 2007
- Mardiningsih puteri isnaeni 2018.persepsi dan sikap mahasiswa tentang layanan akademik hubungan dengan motivasi belajar, vol 1,no 337-338.
- Mutmainah 2024. Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di sekolah tinggi ekonomi syariah tunas palapa, vol 6.no 1
- Muhammad fachri 2024, Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023 ,*jurnal kedokteran dan kesehatan*.vol 20 ,no 1
- M Khoir 2022, analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan pelajar pada the leadership institute pte ldt.*jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol 11.No 1
- Muchlis,andi Christian,mariana puspa sari, kuesioner online sebagai media feedback terhadap pelayanan akademik pada stmik prabumulih,*jurnal eksplora informatika* ,vol 8,no 2,thn 2019
- Mesiono 2021, media komunikasi *Journal Ability:Journal of Education and Social Analysis* vol 2, no 4.
- Nadia 2024. Pengaruh daya tanggap dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan di coffe shop dazed.vol 9.no 4.
- Salton sholehuddin 2020. Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*.vol.5.no 2.

- Sasi Sukarnings 2022 , Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya, *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*.
- Sroso 2019 .Analisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas buana perjuangan karawang ( program studi manajemen). Vol.1,no.2.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013),
- Seng Hansen, Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi, *Jurnal Teoretis dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil*, Vol. 27, No. 3, Desember 2020
- Vany lailia 2020, persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan biro administrasi umum dan prodi manajemen di unp kediri, vol.26, no.1

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## Lampiran 1.

### FOTO DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 2. Surat pembimbing skripsi (perpanjangan)



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 كلية التربية والتعليم  
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647  
 Fax. (0761) 561647 Web: www.itk.uinsuska.ac.id E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/18519/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : -  
 Hal : *Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)*

Pekanbaru, 13 Agustus 2024

Kepada  
 Yth.  
 I. Darni, SP, M.BA  
 Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Elsy Gustini Kharimah  
 NIM : 11910623435  
 Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
 Judul : Efektivitas Layanan Akademik Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Suska Riau  
 Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Pendidikan Ekonomi dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam  
 an, Dekan  
 Wakil Dekan I  
  
 arkasih, M.Ag.  
 PP. 19721017 199703 1 004

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran 3. Surat pembimbing skripsi

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX.1004 Telp. (0761) 561647  
Fax (0761) 561647 Web www.fk.uinsuska.ac.id E-mail: eftak\_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/1145/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 22 Januari 2024

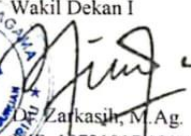
Kepada  
Yth.  
I. Darni, SP, M.BA  
Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Elsy Gustini Kharimah  
NIM : 11910623435  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi  
Judul : Efektivitas Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Di UIN  
Suska Riau  
Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Pendidikan Ekonomi Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

Wassalam  
an. Dekan  
Wakil Dekan I  
  
Dr. Zarkasih, M. Ag.  
IP. 19721017199703 1 004


Tembusan :  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Lampiran 4. Surat rekomendasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

---

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/60924  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.III/PP.00.9/321719/2023 Tanggal 29 November 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: ELSY GUSTINI KHARIMAH
2. NIM / KTP	: 11910623435
3. Program Studi	: PENDIDIKAN EKONOMI
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: EFEKTIVITAS LAYANAN AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DI UIN SUSKA RIAU
7. Lokasi Penelitian	: UIN SUSKA RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 6 Desember 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**


**Tembusan :**  
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Rektor UIN Suska Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

## Lampiran 5. Surat perbaikan ujian proposal

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

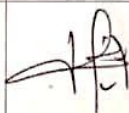



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
كلية التربية والتعليم  
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING  
Alamat : J. H. R. Soebrandus Km. 15 Tampian Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21128


---

**PENGESAHAN PERBAIKAN  
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : ELSY GUSTINI KHARIMAH  
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910623435  
 Hari/Tanggal Ujian : 03 Oktober 2023  
 Judul Proposal Ujian : Efektivitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi Di UIN Suska Riau  
 Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Mahdar Ernita, M.Ed	PENGUJI I		
2.	Indah Wati, M.Pd.E	PENGUJI II		

Mengetahui  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Zulkasih, M.Ag.  
NIP. 19721017 199703 1 004

Pekanbaru, 03 oktober 2023  
Peserta Ujian Proposal




Elsy gustini kharimah  
NIM.11910623435

## Lampiran 6. Surat Izin Pra Riset

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Jl. H.R. Soebrantas KM 15 No. 155 Tuahmadani Kec. Tuahmadani - Pekanbaru 28298 PO Box 1004  
 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor04@uin-suska.ac.id

---

Nomor : B-5177/Un.04/WR.I/TL.00/11/2023 28 November 2023  
 Sifat : Biasa  
 Lamp : -  
 Hal : Izin Pra Riset

Yth. 1. Dekan Fakultas \_\_\_\_\_  
 2. Kepala PTIPD \_\_\_\_\_  
 3. Kepala Bagian \_\_\_\_\_  
 UIN Suska Riau  
 Pekanbaru



Assalamualaikum Wr. Wb  
 Dengan hormat, menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Nomor: Un.04/F.II.3/PP.00.9/21196/2023 tanggal 15 November 2023 hal Mohon izin Pra Riset Skripsi/Tesis, maka kami minta kepada Saudara agar dapat membantu Penelitian nama tersebut di bawah ini :

**Nama : Elsy Gustini Kharimah**  
**NIM : 11910623435**  
**Program Studi : Pendidikan Ekonomi**


Untuk dapat melaksanakan Pra Riset dan Pengambilan Data guna mendapatkan Data dan Informasi yang terkait dengan Judul Penelitian: "Efektivitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi di UIN Suska Riau" pada unit kerja saudara.

Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalam  
 a.n. Rektor  
 Wakil Rektor Bidang Akademik  
 dan Pengembangan Lembaga


  

  
 Prof. Dr. Hj. Helmiali, M.Ag.  
 NIP. 19700222 199703 2 001

Tembusan  
 Rektor UIN Suska Riau (sebagai laporan)




## Lampiran 7. Surat mohon izin riset

© Hak

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 561647  
 Fax. (0781) 561647 Web: www.fk.uinsuska.ac.id, E-mail: effak.uinsuska@yahoo.co.id

---

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/21719/2023 Pekanbaru, 29 November 2023 M  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Kepada  
 Yth. Gubernur Riau  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
 Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 Di Pekanbaru

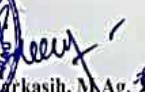
*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :


Nama	: Elsy Gustini Kharimah
NIM	: 11910623435
Semester/Tahun	: IX (Sembilan)/ 2023
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Efektivitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi di UIN Suska Riau  
 Lokasi Penelitian : UIN Suska Riau  
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (29 November 2023 s.d 29 Februari 2024)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Rektor  
 Dekan  
  
 Dr. H. Nur Kasih, M.Ag.  
 No. 19721017 199703 1 004



Tembusan :  
 Rektor UIN Suska Riau

Kasim Riau

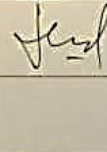
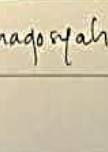
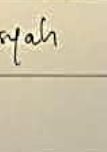


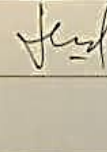
## Lampiran 8. Surat bimbingan skripsi



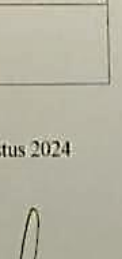
KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
 كلية التربية والتعاليم  
**FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**  
 Alamat: Jl. H. R. Soebrantas Km 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO BOX 1004 Telp (0761) 7077307 Fax (0761) 21129

### KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA SKRIPSI MAHASISWA

Nama Pembimbing : Darmi, S.P.,MBA  
 Nomor Induk Pegawai (NIP) : 198212022023212021  
 Nama Mahasiswa : Elsy gustini kharimah  
 Nomor Induk Mahasiswa : 11910623435  
 Kegiatan : bimbingan skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1	25/01/2024	Bab 1 Revisi		
2	5/02/2024	Revisi bab 1 dan 2		
3	1/03/24	Bimbingan untuk wawancara		
4	20/03/24	Revisi bab 4		
5	05/08/24	1. Struktur organisasi 2. tabel dikoreksi 3. tambahkan rincian data wawancara 4. gambar 5. Lengkapi lampiran dan surat penelitian		
6	13/08/24	ACE Monografi		

Pekanbaru, 14 Agustus 2024  
 Pembimbing,

  
 Darmi, S.P.,MBA  
 NIP.198212022023212021

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.