

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KINERJA BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**SKRIPSI**



Oleh

**A MURTADLO MAFA**

NIM : 07510041

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2013**

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KINERJA BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**A MURTADLO MAFA**  
NIM : 07510041

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2013**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : A. Murtadlo Mafa

NIM : 07510041

Alamat : Desa. Beru RT.04 RW.01 Kec.Sarirejo, Lamongan.

Menyatakan bahwa “**skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

### **PERSEPSI MAHASIWA TENTANG KINERJA BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 Juni 2013

Hormat saya,



A Murtadlo Mafa

NIM : 07510041

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KINERJA BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**A MURTADLO MAFA  
NIM : 07510041**

Telah Disetujui 27 juni 2013

Dosen Pembimbing,

**Dr. Hj. Ifi Nurdiana, M.Si.  
NIP. 19711108 199803 2 002**

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

**Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si  
NIP : 19720212 200312 1 003**



*Kupersembahkan untuk keluarga tercinta, Abah , Ibu, kedua  
kakakku, kakak ipar, adik.*

*Dan special untuk keponakan kecilku, semoga Allah selalu  
melimpahkan kecerdasan untuknya.*

*Benar seperti yang pernah tertulis, diri sendiri adalah lawan  
terberat. Sekalipun rasa-rasanya adalah teman terdekat.*

*Itulah kenapa orang tidak akan mau berperang, jika sebelum  
berperang ia tahu dirinya akan kalah. Tetapi orang tetap ingin  
hidup, sekalipun ia tahu suatu saat dirinya akan mati.*

*Padahal..*

*Ini bukan tentang seberapa besar kemampuanku, tapi tentang  
seberapa besar siapa yang memampukanku.*

*Aku bisa karena Allah, tidak bisa adalah maksud Allah, karena  
Allah maha bisa.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Nikmat, dan Hidayah-Nya, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW penegak kebenaran yang patut kita ikuti jejak langkahnya sampai akhir hayat. Dengan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KINERJA BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun demikian, berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini bisa rampung. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Salim al Idrus, MM., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak H. Misbahul Munir, Lc., M.El. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si, selaku dosen pembimbing, berkat kesabaran beliau dalam membimbing dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna bagi penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Universitas ini.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi yang telah membantu kelancaran administratif.
7. Abah dan Umi' tercinta, atas dukungan, kasih sayang, perhatian, pendidikan serta motivasi. Baik dalam bentuk materiil maupun moril yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa Do'a kalian berdua penulis bukanlah apa-apa dan bukan siapa-siapa.



8. Kedua kakak, mbak serta adek tersayang yang tak pernah lelah memberi motivasi dan dukungannya kepada penulis. Dan keponakan kecil penulis, Ataka Zahwah Nabila Mafa, yang selalu menghibur penulis, semoga Allah melimpahkan kecerdasan untuknya.
9. Sahabat-sahabat tercinta, Habib M. Izzam, Muhammad hafidz, Arif Rahman Hakim, Mayhendra Yudha Lesmana, Wahyu Guritno, Darson, Uncen, Rendi, Timus, Gosong, Mamat, teman-teman kos. Serta yang lainnya yang tidak bisa disebutkan penulis satu persatu. Terima kasih kepada kalian yang selalu memberi dukungan dan setia menemani dalam suka duka, dalam canda dan tawa. Dari kalianlah penulis belajar apa arti sahabat. Tetap berkarya, dan taklukan dunia bersama-sama. Nakal dulu baru sukses, jangan sukses dulu baru nakal.
10. Untuknya kesayangan penulis, terimakasih atas salam semangat yang kau titipkan pada jarum detik. Karena selalu menguatkan.
11. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut membantu dan memotivasi selama menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebut namanya satu per satu.

Teriring do'a dan harapan semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Amiiinn....

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca dan berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan kami ucapkan terimakasih.

Penulis hanya dapat berdo'a atas segala jasa yang telah diberikan, semoga amal ibadah kita diterima oleh Allah SWT, amin.

Malang, 27 Juni 2013

A. Murtadlo Mafa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1. Sri Wahyuni, 2010.....	7
2.1.2. Isma'il, 2005.....	8
2.1.3. Peter RY Pasla, 2004.....	8
2.1.4. M. Hari Supriyono, 2013.....	9
2.2. Kajian Teori.....	11
2.2.1. Kinerja.....	11
2.2.1.1. Pengertian.....	11
2.2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi.....	12
2.2.1.3. Penilaian dan Pengukuran Kinerja.....	14
2.2.1.4. Indikator Pengukuran Kinerja.....	16
2.2.1.5. Kinerja dalam Perspektif Islam.....	19
2.2.2. Persepsi.....	23
2.2.2.1. Pengertian.....	23

2.2.2.2.Pembentukan Persepsi .....	24
2.2.2.3.Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	25
2.2.2.4.Persepsi dalam Pandangan Islam .....	27
2.3. Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	30
3.2.Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
3.3.Data dan Jenis Data .....	31
3.4.Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5.Teknik Analisis dan Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV : PEMAPARAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Gambaran Umum BAAK .....	35
4.1.1. Struktur Organisasi .....	35
4.1.2. Job Description .....	36
4.2. Paparan Data .....	41
4.2.1. Pemrograman Mata Kuliah .....	41
4.2.1.1. Prosedur Pemrograman .....	41
4.2.1.2. Komplain Mahasiswa Tentang Pemrograman .....	42
4.2.2. Hasil Wawancara .....	44
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
4.3.1. Kinerja BAAK .....	49
4.3.2. Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja BAAK .....	50
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	
5.1.Kesimpulan .....	62
5.2.Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>

## ABSTRAK

Mafa, A. Murtadlo, 2013 SKRIPSI. Judul : “Persepsi Mahasiswa Tentang Kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

Pembimbing : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si.

Kata Kunci : Persepsi, Persepsi Mahasiswa, Kinerja Organisasi, Kinerja BAAK.

---

Sejak pencanangannya pada tahun 2008, efisiensi dan efektivitas implementasi SMM ISO 9001:2000 di UIN MALIKI Malang pada kinerja akademik dan kinerja unit telah di audit secara internal maupun eksternal. Hasil-hasil audit telah disampaikan kepada pelaku organisasi untuk ditindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Namun itu semua belum menjamin hilangnya *gap* (kesenjangan) persepsi dengan harapan para mahasiswa sebagai pengguna jasa langsung kualitas layanan akademik. Oleh sebab itulah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dari perspektif pelanggan yaitu mahasiswa.

Untuk menjawab itu semua, peneliti melakukannya dengan membandingkan kinerja dari laporan BAAK dan persepsi mahasiswa selaku penerima layanan yang didapat dengan obsevasi langsung dan wawancara kepada mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pencapaian sasaran mutu BAAK dalam hal pemograman mata kuliah pada tahun 2011/2012 mahasiswa yang komplain sebanyak 0.74% dari seluruh jumlah mahasiswa, dengan target maksimal komplain sebesar 5%. Dari pencapaian tersebut, kinerja BAAK dalam pelayanan program mata kuliah masih sangat baik. Sedangkan menurut persepsi mahasiswa, Kecepatan : 57% menilai kurang baik. 43% menilai lumayan baik.; Kualitas: 90% menilai baik dan sisanya 10% menilai tidak baik; Layanan : 83% menilai baik, 17% menyatakan tidak baik; Nilai : 60% menilai tidak baik dan 40% menilai baik. Melihat prosentase tersebut, kinerja BAAK dalam hal kecepatan dan nilai, yang menilai tidak baik lebih besar daripada yang menilai baik. Namun dalam hal kualitas dan layanan, yang menilai baik lebih banyak daripada yang menilai tidak baik.

## ABSTRACT

Mafa, A. Murtdlo, 2013 THESIS. Title: "Students Perception Towards Work Of Biro of aAcademic Administration and Student Islamic State University Maulana Malik Ibrahim Malang"

Advisor : Dr. Hj. IlfiNurdiana, S.Ag.,M.Si.

Keywords : Perception, Student Perception, Organization work, Work of BAAK.

---

---

Since the inauguration at 2008, efficient and effective of implementation SMM ISO 9001:2000 in UIN MALIKI Malang at academic work and unit work have been audited internally either externally. Results of audit have been conveyed to the subject of organization then will be followed up by many fixes. But in other side, those all have not guaranteed lost of gap, perception by expectation of student as direct service user of academic service. So that this research has objective to know how well the work of biro administration academic and student from the perspective customers namely student.

To answer those all, researcher consider the work of report of BAAK and perception of student as service acceptor then it can be observed directly and interview to students. Technique of collecting data is by interview, observation, and documentation. And analysis data used qualitative analysis.

From the result research is identified that reach of quality target BAAK in side of programming of subject of study at 2011/2012 there were complains 0,74% from all the population of student, by maximal target. From that reach, work of BAAK in service of subject of study is well done. According to students' perception, speed : 57% scored not good. 43% scored medium. Quality : 90% scored good and the rest scored 10% score neither. Service : 83% scored good and 17% scored not good. Value : 60% scored not good and 40% scored good. From that presentation, work of BAAK in the side of speed and value is scored more of by not well. But in the quality and service the good value scorer are more.

مفي، أحمد مرتضى، 2013. البحث العلمي. الموضوع : "زعامة الطلبة الجامعي بعمل وكالة الإدارة الأكاديمية والشؤون للطلبة بجامعة "مولانا مالك إبراهيم" الإسلامية الحكومية مالانق".

المشرف : الدكتور الحاجة إلفي نوردييانا، الماجستير

الزعامة، زعامة الطلبة الجامعي، إجراء الجمعية، إجراء (BAAK)

من أول قيام SMM ISO 9001:2000 في سنة 2008 بجامعة "مولانا مالك إبراهيم" الإسلامية الحكومية مالانق، فتكون فعاليتها ونجاحها في الإجراء الجامعي والإجراء الوحدوي قد دقق في باطنها وظاهرها. والنتائج قد وجهت إلى مشارك الجمعية لأن تردّ فعلا إلى التصحيحات، ولكن كلها لم يتضامن ضياع الفجوة في الزعامة رجاء أن يكون طلبة الجامعي بوصفهم مستعملين فعلا في فضيلة الخدمة الأكاديمية. لذلك، يكون هذا البحث يهدف إلى معرفة إجراء وكالة الإدارة الأكاديمية والشؤون للطلبة الجامعي بالنظر إلى الطلبة الجامعي بوصفهم المستعمل بها.

لإجابة كلّ المشاكل، قام الباحث بمقارنة الإجراء من نبذة BAAK وزعامة الطلبة المستعملين بها فعلا بطريقة المراقبة والمقابلة معهم. إن طريقة تحليل المعلومات التي استخدمتها الباحث هي المقابلة، والمراقبة فعلا، والتوثيق. وأما في تحليل البيانات فاستخدم الباحث بالتحليل النوعي.

وكانت نتيجة البحث تدرك من تحقيق النوعية BAAK في برمجة المواد الدراسية في سنة 2012/2011. إن الطلبة الجامعي يشكون أكثر من 0,74% من جميع الطلبة الجامعي، وفي الهدف الأقصى فتكون النتيجة 5%. ومن ذلك التحقيق، كان إجراء BAAK في رفاق برنامج المواد الدراسية حسنا وجيدا. وأما من ناحية زعامة الطلبة الجامعي، كانت سرعة بنتيجة : 57% تعني غير جيد، و 43% تعني جيد. ومن ناحية النوعي : 90% تعني جيد، و 10% تعني غير جيد. ومن ناحية الإشراف والرفاق فتكون النتيجة 83% تعني جيد، و 17% غير جيد. ومن ناحية النتيجة الأكاديمية فتكون 60% غير جيد، و 40% جيد. بالنظر إلى النتائج المثوي السابقة، فإجراء BAAK من ناحية السرعة والنتيجة الأكاديمية، تكون النتيجة غير جيدة هي أكبر نتيجة ممن يختار في نتيجة جيد. بل في ناحية النوعية والإشراف أو الرفاق فتكون نتيجة جيد أكبر نتيجة ممن يختار نتيجة غير جيدة.