BAB III
PENYAJIAN DATA

A. Gambaran Profil Prodi Ekonomi Syariah

1. Latar Belakang Berdiri

Program Studi Ekonomi Islam memiliki peran penting dan strategis bagi pengembangan Ekonomi Islam, Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Bisnis Islam lainnya di Jawa Timur dan di Indonesia pada umumnya. Lebih-lebih pada era sekarang ini, dimana sistem Ekonomi Islam telah membuktikan diri sebagai sistem ekonomi alternatif dan teruji keampuhannya dalam menghadapi krisis ekonomi global. Inilah peluang dan tantangan Program Studi Ekonomi Islam untuk terus terlibat dan memainkan perannya dalam mensosialisasikan, menanamkan dan mengembangkan nilai-nilai Ekonomi Islam bagi masyarakat luas melalui sarjana-sarjana berkualitas yang akan dilahirkannya.

Apalagi saat ini, seiring dengan ambruknya keuangan Amerika Serikat 2009 dan pesatnya perkembangan ekonomi syariah, maka sudah saatnya ekonomi liberal dengan model produksi kapitalistik menengok model ekonomi yang lain, seperti ekonomi syariah, karena memiliki konsep yang lebih adil dan *prudent*. Demikian pendapat pakar-pakar keungan Barat, termasuk para pemimpinnya, seperti, Christine Lagarde (Menteri Keuangan Prancis), Kevin Rudd (Mantan Perdana Menteri Australia) dan Paus Benedictus.

Di Indonesia sendiri, sistem ekonomi Syari'ah telah berkembang demikian fenomenalnya. Dengan potensi yang kita miliki, ungkap Presiden Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono pada Pembukaan Festival Ekonomi Syariah 2008 yang lalu, maka Indonesia dapat berpeluang menjadi *platform* pusat ekonomi Syariah di Asia, bahkan dunia. Memang, sejak Indonesia menghadapi krisis moneter sejak Juli 1997, Ekonomi Islam telah menemukan momentumnya sebagai alternatif sistem ekonomi Indonesia dan dunia.

Seperti diuraikan di atas, tumbuh suburnya ekonomi dan perbankan Syari'ah di Indonesia pada akhirnya telah berimplikasi terhadap terbukanya lapangan pekerjaan di berbagai sektor, baik sektor formal maupun informal dengan sistem yang mengacu kepada sistem ekonomi Islam. Pesatnya perkembangan ekonomi Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan industri perbankan Syari'ah serta lembaga-lembaga keuangan Syari'ah lainnya, pada sisi lainnya, tentunya harus diimbangi dengan tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Tanpa SDM yang memadai, mustahil lembaga-lembaga tersebut dapat menjalankan peran dan fungsinya dengan baik.

Di sinilah peran strategis yang harus dimainkan oleh Fakultas Syari'ah, dengan mengambil peran penting dalam penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan semua lembaga yang disebutkan di atas. Peran Fakultas Syari'ah, dalam hal ini Prodi Ekonomi Syariah, dalam menyiapkan SDM ini menjadi sangat strategis sekaligus menantang. Peluang tersebut ternyata telah ditangkap dan direalisasikan oleh Pimpinan Fakultas Syari'ah dengan mengajukan pembukaan Program Studi Ekonomi Syariah, dan alhamdulillah, pada akhir tahun 2008, lewat Surat Keputusan Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. Nomor : DJ.I/306/2008, tertanggal 4 September 2008, Program Studi tersebut telah mendapatkan legalitas dari Kementerian Agama. Dan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2009/2010 (1 September 2009) Program Studi Ekonomi Syari'ah telah memulai perkuliahan perdananya.

Peminat program studi ini cukup menggembirakan dan menjadi salah satu prodi unggulan di lingkungan UIN Sunan Ampel, dengan total jumlah mahasiswa sebanyak 476 orang untuk tiga angkatan (Angkatan Pertama, 93 orang, terdiri dari 4 kelas; Angkatan Kedua, 195 orang, terdiri dari 6 kelas, dan Angkatan Ketiga, 198 orang, terdiri dari 6 kelas) dan saya hanya fokus pada angkatan pertama.

Tabel 1.2

Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	42	35%
Perempuan	51	65%
Jumlah	93	100%

Sumber : data diolah, 2013

Dalam rangka penyediaan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh industri perbankan syariah dan Lembaga Keuangan Syariah lainnya, maka Program Studi Ekonomi Islam hadir dengan satu tekad yaitu agar menjadi program studi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

unggul, berkualitas dan memberikan kontribusi terbaiknya dalam menyokong tumbuh dan berkembangnya Ekonomi Islam di Indonesia dan dalam rangka menebarkan sebanyak-banyaknya kemaslahatan untuk bangsa dan negara serta bagi umat Islam khususnya dan rakyat Indonesia umumnya.

Menampilkan *performance* Program Studi Ekonomi Islam yang unggul, mandiri dan terbaik menjadi komitmen dan keharusan bagi seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah, khususnya bagi pengelola Program Studi Ekonomi Islam. Itulah yang menjadi ide dasar dan latar belakang hadirnya Prodi Ekonomi Islam ini dan menjadi impian serta cita-cita dari Pengelola program studi.

Dilihat dari keberadaannya, Program Studi Ekonomi Islam terbilang baru, karena memang baru berumur 5 (lima) tahun. Legalitas dari kehadiran prodi baru ini merujuk kepada SK Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI. Nomor : DJ.I/306/2008, tertanggal 4 September 2008. Sedangkan pada tahun 2012, program studi ekonomi islam telah terakreditasi BAN-PT dengan hasil "B". Namun, dari segi operasionalnya, Prodi ini baru resmi beroperasi terhitung sejak 1 September 2009, sebagai awal dimulainya kuliah perdana di Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Dasar Hukum
   a. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
   b. Peraturan Pemerintah RI nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; yang mengamanatkan bahwa kurikulum tingkat satuan pendidikan untuk setiap program studi di perguruan tinggi dikembangkan dan ditetapkan oleh masing-masing perguruan tinggi dengan mengacu Standar Nasional Pendidikan.
   c. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 353 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam.
   d. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/u/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa.
3. Visi Misi Prodi Ekonomi Islam

Visi Program studi Ekonomi Islam mengacu kepada Visi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (UIN SA) dan Fakultas Syariah, sebagai institusi di atasnya. Visi UIN dan Fakultas menjiwai dan terintegerasi dalam visi prodi Ekonomi Islam:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Menjadi pusat kajian dan pengembangan Ekonomi Islam yang unggul, mandiri dan berwawasan global pada Tahun 2020."

Indikator Visi:

- Menghasilkan sarjana ekonomi Islam, yang unggul mandiri dan professional, memiliki kekayaan intelektual, berwawasan global, kematangan spiritual, kearifan berperilaku dan berdaya saing tinggi.
- Menghasilkan karya-karya ilmiah yang kreatif dan inovatif di bidang ekonomi Islam guna menjawab problem ekonomi di masyarakat.

Misi Program Studi Ekonomi Islam adalah:

- Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran Ekonomi Islam secara baik dan benar.
- Mengembangkan penelitian Ekonomi Islam yang relevan dengan kebutuhan masyarakat
- Meningkatkan peran serta dalam perbaikan kesejahteraan masyarakat.
- Membangun dan memperkuat kerjasama dengan berbagai pihak, dalam dan luar negeri.

4. Tujuan Pengembangan Kurikulum

Tujuan pengembangan kurikulum pada program studi Ekonomi Islam dimaksudkan untuk memberikan arahan bagi seluruh civitas akademika di program studi tersebut. Kurikulum dapat memberikan acuan kepada pimpinan fakultas dan program studi, dosen dan tenaga kependidikan tentang proses akademik. Pengembangan Kompetensi Kurikulum Prodi Ekonomi Islam didasarkan pada; Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Profesional, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Bank Umum, Keputusan Direktur Jenderal Kelembagaan Agama Islam Nomor: Dj.II/254/2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Studi Ekonomi Islam.

5. Prinsip Pengembangan Kurikulum

Prinsip-prinsip pengembangan kurikulum, yang meliputi (1) Berpusat pada potensi, perkembangan, kebutuhan, dan kepentingan peserta didik dan lingkungannya, (2) Beragam dan terpadu, (3) Tanggap terhadap perkembangan ilmu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan, teknologi dan seni, (4) Relevan dengan kebutuhan kehidupan, (5) Menyeluruh dan berkesinambungan, (6) Belajar sepanjang hayat, (7) Seimbang antara kepentingan nasional dan kepentingan daerah, dan (8) Integrasi Keilmuan Islam, Sains-Teknlogi dan Humaniora.

Penyusunan kurikulum program studi Ekonomi Islam berdasarkan pada prinsip-prinsip pengembangan KTSPT. Beberapa prinsip tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Prinsip relevansi

   Pendidikan yang ditekuni oleh seseorang hendaknya memiliki relevansi dengan cita-cita atau keinginan mendalam yang akan diwujudkan dalam kehidupannya dan berkorelasi positif dengan kehidupan yang sedang dijalaninya.

b. Prinsip fleksibilitas

   Fleksibilitas sangat diperlukan dalam pengembangan pendidikam. Fleksibilitas akan memberikan ruang yang lebih luas bagi pendidik maupun peserta didik untuk lebih bisa mengeksplorasi pengetahuan, tanda harus dikekang oleh sekat-sekat kekakuan yang membatasi dan membelenggunya.

c. Prinsip kontinuitas

   Kontinuitas akan mempermudah tercapainya apa yang dicita-citakan oleh seseorang yang menuntut ilmu. Belajar itu tidak boleh setengh-setengah dan parsial. Kita harus vokus pada apa yang kita tekuni, dan hasilnya pun tidak akan secara serta merta langsung bisa diraih. Oleh karena itu, pendidikan itu harus kontinyu.

d. Prinsip praktis/efisien

   Apa pun yang ada dalam kehidupan ini pasti terkait dengan waktu, tidak terkecuali pendidikan, dan waktu kita terbatas di dunia fana ini. Oleh karena itu, dalam menjalani proses pendidikan haruslah memperhitungkan waktu secermat mungkin, agar waktu kita efisien.

e. Prinsip efektivitas

   Efektivitas pada dasarnya terkait dengan kegiatan yang dilangsungkan. Jika kegiatan tersebut berlangsung secara efektif, menunjukkan *trend* positif, maka kegiatan tersebut sudah dianggap berjalan dengan baik dan ada hasilnya, yaitu berkembang, dinamis, dan meningkat. Demikian pula dengan pendidikan, prosesnya harus berjalan secara efektif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Analisis Konteks

Secara kontekstual, keberadaan program studi Ekonomi Syariah sangat diperlukan, bahkan menjanjikan, ditinjau dari berbagai aspek. Kebijakan politik-pendidikan yang dikembangkan Kementerian Agama (Kemenag) RI adalah kebijakan yang mengupayakan agar masyarakat Muslim dapat mengakses seluas-luasnya program-program studi dalam berbagai dimensi, khususnya *religious studies*. Pogram Studi Ekonomi Syariah memperkuat pada aspek ini.

Pada aspek sosiologis-demografis, realitas menunjukkan bahwa Jawa Timur yang menjadi lokasi kampus UIN Sunan Ampel adalah basis masyarakat Muslim santri terbesar di Indonesia. Animo santri dan pelajar sangat besar terhadap Ekonomi Syariah, terbukti dengan membludaknya mahasiswa baru, yang dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan. Begitu pula, SDM pada Pogram Studi Ekonomi Syariah, begitu memadai. Dari aspek sarana dan prasarana telah tersedia dan masih akan ditambah lagi dengan bantuan IDB.

B. Temuan Penelitian

Berdasar pada teori dan kegiatan penelitian, peneliti menemukan beberapa temuan:

1. Pelayanan/Jasa

   Pelayanan/jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain.

2. Kualitas

   Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

3. Kepuasan Pelanggan

   Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

C. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Deskripsi karakteristik responden adalah penjelasan tentang keberadaan mahasiswa yang mendapatkan pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sunan Ampel Surabaya, yang diperlukan sebagai informasi untuk mengetahui identitas sebagai responden dalam penelitian ini. Responden sebagai obyek penelitian yang memberikan interpretasi terhadap karakteristik responden untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Syariah yang dimana mulai ajaran tahun 2013 / 2014 sudah berganti menjadi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Dalam penelitian ini sebanyak 93 orang mahasiswa yang menjadi responden representative. Untuk lebih jelasnya dijelaskan sebagai berikut :

1. Program studi

   Penelitian ini dilakukan pada Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya Angkatan 2009 dengan keseluruhan responden diambil darinya.

2. Jenis Kelamin

   Identitas lain dari responden yang dipandang patut untuk disajikan adalah jenis kelamin. Adapun jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 1.2

Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	42	35%
Perempuan	51	65%
Jumlah	93	100%

Sumber : data diolah, 2013

3. Umur

   Umur merupakan usia dari responden. Umur penting dalam suatu penilaian kepuasan. Bagi responden, makin matang umur seseorang, makin bagus penilaian atas kualitas pelayanan yang memuaskan. Lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1.3

Frekuensi Dan Persentase Responden Menurut Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

-20 20-25 +25	30 50 13	20% 75% 5%
Jumlah	93	100%

Sumber : data dihitung,2013

Tabel 1.3 menunjukkan karakteristik berdasarkan umur dari responden menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 20–25 tahun adalah sebanyak 50 orang atau 75%, adalah umur mayoritas dari semua responden. Sebanyak 30 orang atau 20% berusia -20 tahun, 13 orang atau 5% berusia lebih dari 25 tahun.

Melihat usia yang dimiliki responden tersebut menunjukkan bahwa responden telah mampu untuk menilai mana pelayanan yang memuaskan dan mana pelayanan yang tidak memuaskan yang diberikan pihak fakultas ekonomi dan bisnis kepada mereka.

4. Angkatan

Angkatan adalah tahun masuk mahasiswa mendaftar di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya. Responden yang ada dalam penelitian ini adalah angkatan 2009.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai dimensi kualitas layanan akademik terhadap pengaruhnya akan kepuasan mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN sunan Ampel Surabaya. Penilaian variabel didasarkan pada tanggapan mahasiswa sebagai responden yang memberikan informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Tangibles

Bukti fisik berupa kebersihan dan kenyamanan lingkungan, kelengkapan peralatan dalam proses belajar, kelengkapan fasilitas kemahasiswaan dan kerapihan penataan bangunan. Lebih jelasnya ditunjukkan pada:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.4

Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Bukti Fisik

Kategori	skala interval	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Sesuai	4.01 - 5.00	5	5.0
Sesuai	3.01 - 4.00	34	34.0
Kurang Sesuai	2.01 - 3.00	53	53.0
Tidak Sesuai	1.01 - 2.00	8	8.0
Sangat Tidak Sesuai	0.00 - 1.00	0	-
Jumlah		100	100.0

Sumber : data diolah, 2013

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa bukti fisik atau unsur *tangibles* yang diberikan oleh fakultas syariah dan ekonomi islam IAIN Sunan Ampel Surabaya masih belum sempurna, terlihat bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 53 responden atau 53.0% menyatakan bahwa bukti fisik kurang sesuai dan 8% lainnya menyatakan tidak sesuai. Sementara yang menyatakan sesuai sebesar 34 responden atau 34.0% dan yang menyakan sangat sesuai hanya sebesar 5.0%.

2. Realibility

Keandalan dalam penelitian ini mencakup keakuratan dosen dalam memberikan nilai (mengembalikan hasil lembar jawaban), ketepatan waktu (tidak ada dosen yang mangkir atau terlambat mengajar, kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan (dosen mengajar sesuai dengan SAP), peran dan ketrampilan karyawan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjamin kelancaran proses perkuliahan (misalnya menyiapkan absensi, spidol, penghapus, LCD, dan kelengkapan penunjang lainnya).

Tabel 4.6 berikut ini menunjukkan tingkat keandalan yang dirasakan oleh mahasiswa pada Prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 1.5

Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Keandalan

Kategori	skala intery	Responden	
		Frekuensi	Persentase
Sangat Sesuai	4.01 - 5.00	8	8.0
Kurang Sesuai	3.01 - 4.00	49	49.0
Sesuai Tidak Sesuai	2.01 - 3.00	43	43.0
Sangat Tidak Sesuai			
Jumlah		100	100

Dari tabel diatas terlihat bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 49.0% menyatakan bahwa faktor keandalan kurang sesuai bahkan 8.0% lainnya menyatakan sudah sangat sesuai. Namun demikian terdapat 43.0% responden menyatakan bahwa keandalan masih kurang tidak sesuai.

3. *Responsibility*

Ketanggapan prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mencakup antara lain: ketanggapan dan kecepatan respon dari dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa, kesiapan dan kesediaan dari dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan (ada waktu untuk membantu mahasiswa), kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan saran dan keluhan dari mahasiswa (mis. menyediakan kotak saran), kejelasan informasi penyampaian jasa (kejelasan jalur mengurus krs, beasiswa dan surat-surat penting lain).

Tabel 1.6

Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Ketanggapan

		Responden

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kategori	skala interv	Frekuensi	Persentase
Sangat Sesuai	4.01 - 5.00	0	-
Kurang Sesuai	3.01 - 4.00	19	19.0
Tidak Sesuai	2.01 - 3.00	46	46.0
Sangat Tidak Sesuai	1.01 - 2.00	35	35.0
Jumlah		100	100.0

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan di Prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel sangat rendah dimana terdapat 19.0% responden menyatakan bahwa ketanggapan kurang sesuai, 46.0% menyatakan tidak sesuai dan 35% menyatakan sangat tidak sesuai.

4. *Assurance*

kemampuan dan pengetahuan atau kompetensi dosen dalam memberikan kuliah (mampu memberikan pengetahuan lain diluar mata kuliah), perilaku dosen di depan kelas sopan dan dapat dipercaya, pengalaman mengajar dosen (pernah mengajar di tempat lain dan telah berpengalaman mengajar selama lebih dari 3 tahun), kualifikasi akademik dosen yang memenuhi persyaratan untuk mengajar mahasiswa strata satu (memiliki gelar akademik s-2 atau s-3). Tabel berikut akan menjelaskan tingkat jaminan yang diberikan oleh Prodi Ekonomi Syariah.

Tabel 1.7

Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Jaminan

Kategori	skala interval	Responden	
		Frekuensi (F)	Persentase (%)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sangat Sesuai	4.01 - 5.00	23	23.0
Sesuai	3.01 - 4.00	61	61.0
Kurang Sesuai	2.01 - 3.00	15	15.0
Tidak Sesuai	1.01 - 2.00	1	1.0
Sangat Tidak Sesuai	0.00 - 1.00	0	-
Jumlah		100	100.0

Sumber : data dihitung, 2013

Tabel 1.7 menunjukkan mayoritas responden yakitu sebesar 61.0% menyatakan bahwa tingkat kualitas berdasarkan unsur Jaminan (*Assurance*) sudah sesuai dan bahkan 23.0% menyatakan sangat sesuai. Hanya 1.0% yang menyatakan tidak sesuai dan 15.0% menyatakan kurang sesuai.

5. *Emphaty*

Adanya perhatian yang lebih bersifat pribadi kepada mahasiswa, melakukan kontak, hubungan, dan komunikasi yang baik dengan mahasiswa merupakan wujud empati.

Berikut adalah tabel yang menunjukkan tingkat empati yang dirasakan mahasiswa pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel.

Tabel 1.8

Frekuensi dan Persentase Kualitas Berdasarkan Empaty

		Responden	
		Frekuensi	Persentase
Kategori	skala		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sangat Sesuai	4.01 - 5.00	1	1.0
Sesuai	3.01 - 4.00	22	22.0
Kurang Sesuai	2.01 - 3.00	57	57.0
Tidak Sesuai	1.01 - 2.00	20	20.0
Sangat Tidak Sesuai	0.00 - 1.00	0	-
Jumlah		100	100

Sumber : data dihitung,2013

Berdasarkan tabel 1.8 diatas, mayoritas yaitu sebesar 57.0% responden menyatakan kualitas berdasarkan empati kurang sesuai dan 20.0% lain menyatakan tidak sesuai. Sementara 22.0% lainnya menyatakan sudah sesuai dan 1.0% menyatakan sangat sesuai.

6. Kepuasan Konsumen

Kepuasan mahasiswa secara menyeluruh terhadap tingkat kualitas dosen, jasa karyawan, kelengkapan administrasi umum dan akademik serta ketersediaan sarana fisik atau material yang diberikan oleh Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel. Lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.9

Frekuensi dan Persentase Kepuasan mahasiswa

Kategori	Skala	Responden	
		Frekuensi	Persentase

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sangat Puas	4.01 - 5.00	2	2.0
Puas	3.01 - 4.00	37	37.0
Kurang Puas	2.01 - 3.00	54	54.0
Tidak Puas	1.01 - 2.00	7	7.0
Sangat Tidak Puas	0.00 - 1.00	0	-
Jumlah		100	100.0

Sumber : data dihitung, 2013

Tabel 1.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan ketidak kepuasan terhadap layanan prodi yang diberikan. Hal ini terlihat dari tanggapan responden yang menyatakan kurang puas sebesar 54.0% dan sebanyak 7.0% responden menyatakan tidak puas terhadap layanan akademik dari Prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel. Hanya terdapat 2.0% dari semua responden yang menyatakan sangat puas dan sebesar 37.0% yang merasa puas. Ini berarti bahwa penerapan kualitas layanan Prodi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Sunan Ampel kepada mahasiswa masih perlu ditingkatkan agar seluruh mahasiswa dapat merasakan pelayanan yang memuaskan.

Adanya kesenjangan antara mahasiswa puas dan mahasiswa yang merasa tidak puas bisa saja disebabkan oleh penerapan pelayanan yang belum maksimal terhadap seluruh mahasiswa, oleh karenanya pihak fakultas mesti berusaha lebih lagi untuk meningkatkan pelayanannya kepada seluruh mahasiswa secara merata.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id