

**PERSEPSI MAHASISWA MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
TERHADAP LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN
KEGURUAN UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Sebagai
Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S,Pd.) Pada Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh:
Fandi Nasrullah
1914030049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1448 H / 2026 M**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fandi Nasrullah
Nim : 1914030049
Tempat dan Tanggal Lahir : Surantih, 12 April 2001
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang** adalah benar-benar hasil karya saya, kecuali yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Padang, Juni 2026
Saya yang menyatakan,



Fandi Nasrullah
1914030049

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang”**, yang disusun oleh saudara **Fandi Nasrullah**, NIM **1914030049** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqsyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 4 Juni 2026

Pembimbing I



Hj. Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd.
NIP. 196907121994032003

Pembimbing II



Eci Sriwahyuni, M.Pd
NIP. 1985042820201220051

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang**, yang disusun oleh **Fandi Nasrullah, NIM 1914030049**, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Pada hari Kamis, tanggal 18 Juni 2026 dan dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 18 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua



Hj. Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd
NIP. 196907121994032003

Sekretaris



Eci Sriwahyuni, M.Pd
NIP. 1985042820201220051

Anggota

Penguji I



Dr. Sermal, S.Ag., M.Pd.
NIP. 196909091993031003

Penguji II



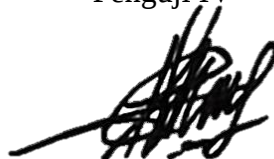
Syukra Vadhillah, M.Pd
NIP. 199202162019032019

Penguji III



Hj. Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd
NIP. 196907121994032003

Penguji IV



Eci Sriwahyuni, M.Pd NIP.
NIP. 1985042820201220051

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Yasmadi. M.Ag
NIP. 199305172000031001

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang**, yang disusun oleh **Fandi Nasrullah, NIM 1914030049**, pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas layanan akademik dalam menunjang keberhasilan studi mahasiswa serta membangun reputasi lembaga pendidikan tinggi. Kualitas layanan yang prima menjadi salah satu indikator keberhasilan tata kelola program studi. Berdasarkan fenomena pada layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN IB Padang berupa masalah keterbatasan responsivitas staf administrasi, kendala teknis atau ketidaksinkronan data pada sistem informasi akademik digital, kurangnya transparansi alur birokrasi penanganan berkas akademik dan distribusi informasi akademik yang terkadang lambat atau tidak merata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) terhadap kualitas layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa MPI angkatan 2023, 2024, 2025 yang berjumlah 231 orang. Penentuan sampel digunakan ketentuan Sugiyono dengan memakai 10% nilai kritis. Sampel berjumlah 70 orang terbagi kepada angkatan 2023 sebanyak 30 orang, 2024 sebanyak 20 orang dan 2025 sebanyak 20 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan rumus Slovin, teknik pemilihan sampel adalah *random sampling*. Menggunakan angket sebagai instrument penelitian dengan melakukan uji validitas dan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa MPI terhadap layanan akademik FTK UIN Imam Bonjol Padang secara keseluruhan ditunjukkan sebanyak 49 orang mahasiswa (70.0%) berada pada kategori tinggi, dan 21 orang mahasiswa (30.0%) berada pada kategori sedang, dalam artian bahwa layanan akademik telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Secara rinci per dimensi: 22 responden berada pada kategori tinggi dengan persentase 31,4% pada dimensi daya tanggap. 21 responden berada pada kategori tinggi dengan persentase 30,0% pada dimensi jaminan, 13 responden berada pada kategori sedang dengan persentase 18.6% pada dimensi keandalan, 10 responden berada pada kategori sedang dengan persentase 14.3% pada dimensi empati. Sementara itu, 4 responden berada pada kategori sedang memiliki persentase terendah yaitu 5,7% Pada dimensi bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap menjadi dimensi yang paling dominan dirasakan oleh responden dalam kualitas pelayanan.

Kata kunci: Persepsi, Layanan Akademik , Lima Dimensi Persepsi

ABSTRACT

This undergraduate thesis is entitled: Students' Perceptions of Academic Services in the Islamic Education Management Department at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Imam Bonjol Padang, written by Fandi Nasrullah, Student ID Number: 1914030049, in the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Imam Bonjol Padang.

This research was initiated by the vital role of academic service quality in supporting students' academic success and building the reputation of higher education institutions. Premium service quality serves as a key indicator of successful study program governance. This study was prompted by several phenomena in the academic services at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTK) UIN IB Padang, including the limited responsiveness of administrative staff, technical glitches or data desynchronization in the digital academic information system, a lack of transparency in the bureaucratic workflow for handling academic documents, and the occasionally slow or uneven distribution of academic information. This study aimed to determine and describe the perceptions of Islamic Education Management (MPI) students regarding the quality of academic services at FTK UIN Imam Bonjol Padang.

This study employed a descriptive quantitative research design. The research population comprised all active MPI students from the 2023, 2024, and 2025 cohorts, totaling 231 students. The sample size was determined using Sugiyono's formula with a 10% critical value (margin of error), resulting in a sample of 70 respondents. This sample was distributed as follows: 30 students from the 2023 cohort, 20 students from the 2024 cohort, and 20 students from the 2025 cohort. To choose the sampling used Slovin Technique. The sampling technique used was simple random sampling. A questionnaire was utilized as the research instrument after undergoing validity and reliability testing.

The results indicated that the overall perception of MPI students toward the academic services of FTK UIN Imam Bonjol Padang was positive; 49 students (70.0%) scored in the high category, and 21 students (30.0%) scored in the medium category. This implies that the academic services have successfully met students' needs and expectations. In detail, the breakdown per dimension showed that: 22 respondents (31.4%) scored in the high category for the responsiveness dimension; 21 respondents (30.0%) scored in the high category for the assurance dimension; 13 respondents (18.6%) scored in the medium category for the reliability dimension; and 10 respondents (14.3%) scored in the medium category for the empathy dimension. Meanwhile, 4 respondents scored in the medium category, representing the lowest percentage of 5.7% in the tangibles (physical evidence) dimension. These findings demonstrate that responsiveness is the most dominant dimension perceived by respondents in terms of service quality.

Keywords: Perception, Academic Services, Five Dimention of Perception

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam terhadap Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang”**. Shalawat dan salam kita do’akan kepada Allah SWT, semoga selalu dilimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau lah kita dapat menikmati dan merasakan kehidupan yang berharkat dan bermartabat ini.

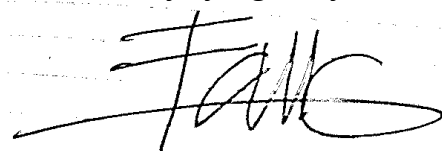
Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua Jurusan MPI Bapak Dr. Misra, S.Pd., M.Si., dan Sekretaris Jurusan MPI Ibu Eci Sriwahyuni, M.Pd.
2. Penasehat Akademik Ibu Dr. Nursyamsi, M.Pd yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan.
3. Pembimbing I Ibu Hj. Wahyuli Lius Zen, SE, M.Pd yang telah bersedia memberikan petunjuk dan arahan serta pengorbanan waktu untuk penulis.
4. Pembimbing II Ibu Eci Sriwahyuni, M.Pd yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi serta kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak /Ibu Dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Iman Bonjol Padang yang telah membantu dan mendidik dalam perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua terkasih Amirullah (ayahanda) Syafriani (Ibunda), yang telah memberikan harta tak ternilai kepada saya sehingga saya tidak akan pernah mampu untuk membalasnya, maka cukuplah dengan rahmat dan ampunan dari Allah untuk mereka.

Demikian ucapan terima kasih ini dari penulis semoga bantuan yang diberikan menjadi amal dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari, skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan masukan serta kritikan yang membangun dari pembaca yang budiman untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya atas saran dan kritikan, penulis ucapkan terima kasih.

Padang, 5 Juni 2026
Saya yang menyatakan,



Fandi Nasrullah
1914030049

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Defenisi Operasional	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Persepsi	13
2. Layanan Akademik	32
3. Teori Servqual.....	39
B. Kajian Hasil-Hasil Penelitian Relevan	40
C. Alur Pikir	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel	46

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	49
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	62
C. Keterbatasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75