

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI JURUSAN
DAKWAH TERHADAP TINGKAT PENGETAHUAN
MAHASISWA TENTANG INFORMASI AKADEMIK
(STUDI KASUS DI JURUSAN DAKWAH FAKULTAS
USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH IAIN BENGKULU)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh

Gelar sarjana Sosial (S.Sos)

Dalam Bidang Manajemen Dakwah

OLEH:

RISMA FATMAWATI

NIM 1711330018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama : **Risma Fatmawati** Nim: **1711220018** yang berjudul
“**Pengaruh kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik (studi kasus di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu).**” Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Bengkulu, 6 Juli 2021

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Poppi Damayanti, M.Si
NIP. 197707172005012010

Pembimbing II

Ihsan Rahmat, M.P.A
NIP. 199103122019031005

Mengetahui
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah

Rini Ftria, S.Ag., M.Si
No. 1975101320060042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-511172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Risma Fatmawati Nim 1711330018** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus Di Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu)”** telah diujikan dan dipertahankan di depan tim penguji sidang Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : **Senin**
Tanggal : **26 Juli 2021**

Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Bengkulu, **Juli 2021**
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. Suhirman, M.Pd
NIP.196802191990310003

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Poppi Damayanti, M.Si
NIP.197707172005012010

Penguji I

Dr. Suhirman, M.Pd
NIP. 196802191990310003

Sekretaris

Husan Rahmat, M.P.A
NIP. 199103122019031005

Penguji II

Dilla Astarini, M.Pd
NIP. 199001212019032008

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar."

(Q.S Al-Baqarah: 153)

"Tuhan tidak pernah tidur, Oleh karenanya perjuangkan apa yang ingin diperjuangkan, dan Usahakan saja terlebih dahulu

Apa yang ingin di gapai

Perihal hasil biarkan itu menjadi urusan tuhan."

"Risma Fatmawati"

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dengan mengharapkan ridha Allah Subhanahuwatallah yang Maha Esa. Berkat segala rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta shalawat dan salam untuk Nabi besar kekasih Allah, tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad Salallahu Alaihi Wassalam serta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan ini ku persembahkan karya kecil ini kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta ayahanda (Misno) dan Ibunda tercinta (Farida) yang telah membimbingku, mendukungku, mendoakanku, menyayangiku dan memerikan yang terbaik yang tak kan pernah mampu aku membalasnya. Sungguh kalian adalah orang tua terhebat yang pernah ada.
- ❖ Teruntuk adikku satu-satunya yang tercinta Amina Lailatul Khatri, Nenek (Nasia), Kakek (Alm.Sopiyan), Mbah Kung (Alm.Rusli), mbah Uti (Alm.Binem), Lelek tercinta (Biturnia), kakak (St.Syarif Hidayat Jd, SE) dan Ayuk (Anita pitriani S.Kep) serta keluarga besar dari kedua belah pihak yang saya tidak bisa sebut satu persatu, terimakasih sudah berusaha selalu menyemangati dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan perjalanan pendidikan ini. Semoga kebahagiaan, kedamaian selalu Allah berikan kepada kita.
- ❖ Ibu Poppi Damayanti, M.Si, terimakasih yang tak terhingga untuk ibu pembimbing I sekaligus ibu ter-the best dalam mengajarkan banyak hal, serta terimakasih sudah meluangkan waktu disela-sela kesibukan dengan

membimbing saya dalam ilmu kuantitatif dan membimbing hingga tuntas skripsi saya.

❖ Bapak ihsan Rahmat, M.P.A, terimakasih yang tak terhingga untuk bapak pembimbing II sekaligus bapak ter-the best ini yang sangat sabar membimbing saya dalam bidang kuantitatif dari awal hingga akhir, terimakasih sudah meluangkan selalu waktu bapak untuk berbagi ilmu kepada saya.

❖ Sahabatku (Widiya Lareja, Dina Fitriyani, Nyoman Nova Wijaya dan Rahma Pati Tais) Terimakasih sudah menjadi sahabat yang rela meluangkan waktu untuk mendengarkanku berkeluh kesah.

❖ Teman-teman seperjuanganku Manajemen Dakwah Angkatan 2017

❖ Untuk seluruh keluarga besar Fakultas Ushuluddin, Adab dan dakwah, Keluarga besar Manajemen Dakwah, Keluarga besar Forum Pemuda Cinta Dakwah, Keluarga Besar Travel Haji dan Umrah PT. Atina Tahmataka Wisata, Keluarga besar KKN-40 2020, Keluarga besar HMJ Dakwah dan Keluarga besar KRS Bengkulu.

❖ Untuk Pimpinan Jurusan Dakwah dan Mahasiswa Jurusan Dakwah semester 6-8 yang bersedia menjadi sampel dalam penelitian, terimakasih telah memberikan kontribusi dalam Proses penyelesaian sudi Akhir dan memberikan izin dalam melakukan penelitian.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus Di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu)", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini dari gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Bengkulu, 06 Juli 2021

Saya yang menyatakan




Risma Fatmawati

NIM. 1711330006

ABSTRAK

Pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik dinilai penting guna mempercepat penyelesaian masa studi. Penelitian ini membangun hipotesa bahwa kualitas layanan informasi memiliki pengaruh terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa. Peneliti menggunakan metode survei, indikator kualitas layanan informasi mengikuti arahan parasuraman et.al (1988), sedangkan tingkat pengetahuan mengikuti Notoadmojo (2003). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, studi ini mengambil sampel pada mahasiswa Jurusan Dakwah angkatan 2017-2018, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dengan alasan: Belum ada studi terdahulu yang meneliti kualitas layanan informasi jurusan dakwah, jurusan dakwah berpotensi memiliki layanan informasi dibandingkan jurusan lainnya. Studi ini dinilai penting karena bermanfaat untuk mengisi kekosongan gap penelitian pada pengukuran kualitas layanan dan tingkat pengetahuan serta memperkuat informasi akademik. Penelitian kuantitatif telah digunakan atas dasar ingin menguji apakah ada pengaruh dari kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa. Dari lima indikator kualitas layanan dan enam indikator tingkat pengetahuan dibangun 63 butir kuesioner, setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas hanya 46 kuesioner yang memenuhi syarat. Peneliti meneruskan kuesioner kepada 80 mahasiswa di jurusan dakwah yang terdiri dari mahasiswa program studi KPI, BKI dan MD. Data kuesioner ditabulasi menggunakan excel 2007 kemudian dilanjutkan dengan olah data menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Informasi terhadap Tingkat pengetahuan Mahasiswa. Ini dapat dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai Constanta dan koefisien nilai Constanta (a) sebesar 107.396, sedangkan nilai kualitas layanan (b/Koefisien regresi) sebesar 1.412 yang dapat diartikan bahwa koefisien tersebut bernilai positif, sehingga ada pengaruh diantara variabel Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah terhadap variabel Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik. Temuan utama studi ini telah menguatkan studi terdahulu seperti: hasil penelitian yang hampir seluruh penelitian dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Akhirnya, penelitian ini merekomendasikan untuk menggali lebih dalam terkait bagaimana menjelaskan kualitas layanan berpengaruh kepada tingkat pengetahuan menggunakan metode kualitatif. Studi ini terbatas pada uji pengaruh, perlu adanya pendalaman untuk studi masa mendatang untuk menguji secara kualitatif bagaimana penjelasan tentang pengaruh kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa.

Kata Kunci : *kualitas layanan, tingkat pengetahuan mahasiswa, informasi akademik, IAIN Bengkulu.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah Subhanahuwataallah, berkat rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu. Sholawat dan salam tak lepas kita junjungkan kepada Nabi Besar kita Muhammad SAW yang membuat umatnya hidup pada kehidupan yang penuh rahmat dan maghrifah serta ilmu pengetahuan.

Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus Di Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Iain Bengkulu)”**. Hasil karya tulis ini merupakan hasil pemikiran peneliti dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H Sirajudin M. Mag. MH, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Rini Fitria S.Ag.,M.SI selaku Ketua Jurusan dakwah IAIN Bengkulu.
4. Ashadi Cahyadi, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah IAIN Bengkulu.

5. Poppi Damayanti, M.Si, selaku pembimbing I dan Ikhsan Rahmat, MPA selaku pembimbing II, yang telah membimbing serta memberikan arahan dengan penuh ketelitian serta kesabaran.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi keempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Juli 2021

Peneliti,



Risma Fatmawati

Nim. 1711330018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR IS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kajian Terdahulu	10
F. Sistematika Penulisan.....	14
 BAB II KERANGKA TEORI	
A. Layanan Informasi.....	16
a) Pengertian Layanan Informasi.....	16
b) Unsur-Unsur Layanan Informasi	19

c) Ciri Layanan	20
d) Indikator Layanan Informasi	21
B. Tingkat Pengetahuan Akademik	25
a) Pengertian Pengertian Akademik	25
b) Indikator Tingkat Pengetahuan.....	26
c) Kerangka Pikir Hipotesa Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	29
B. Definisi Konseptual dan Oprasional.....	29
C. Lokasi dan Waktu.....	32
D. Sumber Data Penelitian	32
a) Data Primer.....	32
b) Data Sekunder	33
E. Populasi dan Sampel	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Validalitas dan Reabilitas Data	38
H. Teknik Analisis Data.....	49
I. Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	49
a) Profil FUAD IAIN Bengkulu	49
b) Profil Program Studi Jurusan Dakwah	52
B. Hasil Penelitian	57
a) Deskripsi Layanan Informasi (Variabel X)	57
b) Deskripsi Tingkat Pengetahuan (Variabel Y).....	60
c) Pengaruh Variabel Kualitas Layanan dengan Variabel Tingkat Pengetahuan Mahasiswa.....	63
d) Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y Berdasarkan Indikator	65

C. Pembahasan	69
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	73
--------------------	----

B Saran	74
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

- Pengesahan Judul Skripsi
- Bukti Kehadiran Seminar
- Daftar Hadir Seminar Proposal
- Berita Acara Seminar Proposal
- Halaman Pengesahan Proposal Skripsi
- Surat Penunjukan Pembimbing
- Halaman Pengesahan Pembimbing
- Surat Izin Penelitian
- Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Data Tabulasi Variabel X Dan Variabel Y
- Angket Penelitian
- Tabel R
- Data Sampel Penelitian
- Tabel Deskriptif Frekuensi Variabel X
- Tabel Deskriptif Frekuensi Variabel Y
- Tabel Uji Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y
- Tabel Uji Pengaruh Berdasarkan Indikator
- Dokumentasi
- Kartu Pembimbing 1
- Kartu Pembimbing 2

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1
- Tabel 1.2
- Tabel 3.1
- Tabel 3.2
- Tabel 3.3
- Tabel 3.4
- Tabel 3.5
- Tabel 4.1
- Tabel 4.2
- Tabel 4.3
- Tabel 4.4
- Tabel 4.5
- Tabel 4.6
- Tabel 4.8

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1
- Gambar 4.1

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Salah satu ciri dari modernisasi adalah kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam segala bidang kehidupan manusia dituntut untuk mengalami perubahan, terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data dan informasi. Perkembangan informasi dan teknologi dalam bidang jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini. Seperti kebutuhan akan cepatnya pelayanan, Informasi yang *real*, ketepatan waktu pemberian informasi, barang serta dokumen.

Sejak dulu informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, Masyarakat sudah mengenal pentingnya akan kebutuhan pengiriman informasi serta barang dan dokumen. Pada saat itu orang menggunakan burung merpati sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, semakin hari semakin terlihat perkembangan dunia dengan ditandai adanya arus globalisasi disegala bidang terutama bidang informatika yang membawa dampak cukup besar bagi perkembangan ekonomi, politik, layanan publik serta sosial kemasyarakatan. Informasi tidak hanya terdapat dalam informasi lisan saja, tetapi informasi memiliki beberapa jenis yaitu informasi lisan, informasi terekam, informasi ilmiah dan informasi non ilmiah¹ Informasi dianggap penting, dengan adanya informasi masyarakat banyak akan memahulukan pencarian informasi sebelum bertindak. Karena semakin tingginya tuntutan peningkatan kecerdasan masyarakat untuk memutuskan apa yang akan dipilih nantinya. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan jasa pemberian informasi.²

¹ Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyetty, *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi*, (Jakarta: Erlangga, 2011) hlm. 29.

² Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1987) hlm. 88.

Informasi dinilai sangat penting dilihat dari kegunaan informasi misalnya; untuk mengambil keputusan, sebagai sarana perintah dan lain-lain. Orang akan memilih sesuatu hal ketika ia merasa bahwa hal tersebut sesuai dengan informasi yang ia ketahui dan ia dapatkan, tidak hanya itu informasi juga dapat membantu memudahkan jalannya penelitian ataupun hal lain. Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan³

Lembaga pendidikan juga memiliki layanan informasi, kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan kampus agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pengguna jasa. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Untuk itu kualitas layanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

Informasi akademik sangat menunjang sekali dalam proses penyelesaian studi mahasiswa, dari informasi tersebut mahasiswa dapat bertindak cepat untuk menyelesaikan studi mereka, terlebih dengan kualitas layanan yang dapat membantu penyelesaian studi mahasiswa, dengan kualitas yang baik tentu informasi tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur kualitas layanan yang ada di instansi tersebut. Jurusan harus menyediakan informasi untuk mendukung penyelesaian studi mahasiswa, dengan adanya penyediaan layanan informasi maka mahasiswa dapat menggali informasi tersebut dengan mudah.

Dimensi dari kualitas informasi adalah produk informasi yang berkarakteristik, atribut, atau kualitas membuat informasi lebih berharga bagi para pengguna. Alter menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan

³ Imam Nursyihab, "kualitas informasi", diakses dari laman <https://www.slideshare.net/imamnursyihab/kualitas-informasi>.

dengan kombinasi akurasi, pressi, kelengkapan, usia, ketepatan waktu, dan sumber informasi.⁴

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara efektif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Proses pendidikan mempunyai batas waktu yang telah ditentukan oleh setiap lembaga pendidikan, sesuai dengan tingkatan atau jenjang.⁵

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menyajikan studi terdahulu Ro'in Abdillah mengkaji tentang Pengetahuan Siswa Tentang Pola Hidup Sehat, Dalam penelitian ini sebanyak 40 siswa kelas V dan VI N Janten Kecamatan Temon Kabupaten Kulonprogo yang menjadi responden penelitian ini dan menjadi objek sampel oleh peneliti. Abdillah menyebutkan bahwa, tingkat pengetahuan siswa tentang pola hidup sehat siswa kelas V dan VI SD Negeri Janten Kecamatan Temon Kabupaten Kulonprogo sebagian besar berada pada kategori sedang. Berdasarkan Hasil penelitian ini diperoleh hasil penelitian pengetahuan kesehatan dan pola hidup siswa kelas V dan VI di SD Negeri Janten Kecamatan Temon Kabupaten Kulonprogo sebagian besar berada pada kategori sedang sebesar 40%, diikuti kategori kurang baik 25%, kategori baik sebesar 22.5%, kategori sangat baik sebesar 7.5% , dan kategori sangat tidak baik sebesar 5%. Beliau menyimpulkan hasil penelitian dengan hasil bahwa tingkat pengetahuan siswa tentang pola hidup sehat siswa kelas V dan VI SD Negeri Janten Kecamatan Temon Kabupaten Kulonprogo sebagian besar berada pada kategori sedang. Beliau menggunakan indikator tingkat pengetahuan dari Soekidjo yang menyebutkan ada enam tingkat

⁴ Mas Nino Wildan, "Analisa Kualitas Informasi Cybercampus" *Skripsi thesis Universitas Airlangga-Surabaya* 2017. hlm. 5

⁵ Ahmad Winardi, Uli Karo Karo, dan Maman Kusman "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Studi Mahasiswa Jurusan Pendiidkan Teknik Mesin FPTK UPI" *Journal Of Mechanical Engineering education, Vol.1, No.2, Desember 2014.* hlm.193-194.

pengetahuan yaitu: tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi.⁶

Karya Niken Kusumaningrum dkk. Membahas tentang tingkat pengetahuan mahasiswa dalam mendukung dan mewujudkan visi UNNES yang berwawasan konservasi. Mereka menjelaskan mahasiswa dalam mewujudkan visi berwawasan konservasi memiliki empat indikator, yaitu pengetahuan tentang visi berwawasan konservasi, pilar nilai dan karakter, pilar konservasi seni dan budaya, serta pilar sumberdaya alam dan lingkungan. Hasil setelah mengukur dari empat indikator yaitu pengetahuan mahasiswa secara keseluruhan tergolong tinggi dengan rata-rata akhir sebesar 78%, artinya sebagian besar mahasiswa dapat menjawab dengan benar soal yang diberikan. Tentu ada faktor penyebab tinggi rendahnya pengetahuan mahasiswa yaitu dari faktor internal dan eksternal.⁷

Karya Bagus Arif Aulia. Membahas tentang Layanan Informasi terhadap Kecerdasan Siswa, Aulia menjelaskan Layanan Informasi Terhadap Kecerdasan Emosi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat, skor rata-rata layanan informasi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018 sebesar 25. Skor rata-rata kecerdasan emosi siswa kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018 sebesar 60. Aulia menyebutkan ada pengaruh yang signifikan antara layanan informasi terhadap kecerdasan emosi. Dengan koefisien 0.449 dengan taraf signifikan 5%, bila dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0.2609 maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0.449 > 0.2609$. dilihat dari pengujian hipotesis diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara layanan informasi terhadap kecerdasan emosi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau

⁶ Ro'in Abdillah, "Tingkat Pengetahuan Siswa Tentang Pola Hidup Sehat Siswa Kelas V dan VI di SD Negeri Janten, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo". *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta 2016*. hlm. 54

⁷ Nikken Kusumaningrum, Ananto Aji dan Puji Hardati, 2020, "Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dalam Mendukung UNNES Mewujudkan Visi Berwawasan Konservasi Serta Faktor Yang Menyebabkan Tinggi Rendahnya Pengetahuan Mahasiswa", *Journal UNNES.ac.id, Vol. 1, No. 8, 2020*, hlm. 34-37.

3,727 > 2.004. dan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dan $dk-N-2=57-2=55$, berdasarkan perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} 3.727 sedangkan t_{tabel} 2.004 maka H_a diterima dan H_o ditolak. Penelitian tersebut menggunakan 57 siswa sebagai responden penelitian.⁸

Karya Eli Gustiani Lubis, membahas tentang layanan informasi terhadap komunikasi interpersonal. Dengan hasil skor rata-rata layanan informasi Kelas VIII SMP harapan Mekar Tahun Ajaran 2017/2018 sebesar 34, skor rata-rata komunikasi interpretasi Kelas VIII SMP harapan Mekar Tahun Ajaran 2017/2018 sebesar 39. Beliau menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan layanan informasi terhadap interpersonal Ajaran 2017/2018 dengan indeks Korelasi $t_{hitung} = 0.7758 > r_{tabel} = 0.388$. ada 26 siswa yang dijadikan responden dalam penelitian ini.⁹

Penelitian ini melihat studi terdahulu, peneliti melihat bahwa studi terdahulu belum mengkaji tentang pelayanan informasi terhadap lembaga pendidikan dalam bidang tingkat pengetahuan mahasiswa tentang akademik, studi terdahulu belum terlihat mengkaji kualitas layanan ke pengetahuan mahasiswa tentang akademik, studi terdahulu lebih banyak berfokus pada kualitas layanan terhadap kepuasan layanan terhadap lembaga umum maupun lembaga pendidikan. Selain itu guna untuk mendukung penelitian ini peneliti melihat studi terdahulu banyak menggunakan indikator parasuraman untuk mengukur kualitas informasi. sedangkan penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan informasi terhadap pengetahuan mahasiswa tentang akademik. Keunggulan studi ini adalah:

1. Belum ada yang menghubungkan kualitas layanan yang menggunakan indikator parasuraman dihubungkan oleh tingkat

⁸ Bagus Arif Aulia, "Pengaruh Layanan informasi Terhadap Kecerdasan Emosi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018, *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2018. hlm. 78

⁹ Eli Gustiani Lubis, "Pengaruh Layanan Informasi Terhadap Komunikasi Interpersonal di Kelas VIII SMP Harapan Mekar Tahun Pembelajaran 2017/2018", *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2017. hlm. 56

pengetahuan dengan menggunakan indikator notoadmojho, studi ini mengisi gap tersebut.

2. Belum adanya peneliti terdahulu mengkaji tentang tingkat pengetahuan mahasiswa tentang akademik.
3. Perbedaan pada lokasi yang akan diteliti, studi ini akan dilakukan di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu. Mahasiswa IAIN Bengkulu belum ada yang mengkaji tentang kualitas layanan informasi dan pengetahuan mahasiswa.
4. Untuk pertamakali mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah menggunakan metode penelitian kuantitatif.
5. Dalam mengukur kualitas layanan peneliti menggunakan indikator Parasuraman, ahli yang terbukti selalu berhasil dalam pengukuran Variabel X dan indikator ini sering digunakan oleh studi terdahulu.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menyajikan informasi yang membuktikan bahwa mahasiswa banyak yang mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan studi dalam bentuk tabel, berikut disajikan tabel lama studi :

Tabel 1.1. Jumlah Lama Penyelesaian Studi Mahasiswa Dakwah Dari Tahun 2016-2020.

No	Tahun Wisuda	Masa Studi	Jumlah
1	2016	7 Tahun	1 Mhs
		6 Tahun	2 Mhs
		5.5 Tahun	7 Mhs
		5 Tahun	10 Mhs
		4 Tahun	30 Mhs
2	2017	7 Tahun	4 Mhs
		6.5 Tahun	1 Mhs
		6 Tahun	2 Mhs
		5.5 Tahun	6 Mhs
		5 Tahun	21 Mhs
		4.5 Tahun	31 Mhs
		4 Tahun	23 Mhs
3		7 Tahun	1 Mhs
		6 Tahun	4 Mhs

	2018	5 Tahun	40 Mhs
		4.5 Tahun	30 Mhs
		4 Tahun	40 Mhs
4	2019	6.5 Tahun	5 Mhs
		6 Tahun	9 Mhs
		5.5 Tahun	7 Mhs
		5 Tahun	4 Mhs
		4.5 Tahun	52 Mhs
		4 Tahun	22 Mhs
5	2020	6 Tahun	12 Mhs
		5 Tahun	10 Mhs
		4 Tahun	41 Mhs
		3.5 Tahun	4 Mhs
Jumlah Seluruh Wisuda Mahasiswa Dakwah 2016-2020			412 Mhs

Sumber: Data wisuda tahun 2015-2020 Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Melihat dari Tabel 1.1. Maka peneliti menyajikan informasi masa studi mahasiswa dari tahun 2016-2020 dengan bentuk tabel, dengan tujuan agar mudah untuk difahami dan dimengerti oleh pembaca. dengan data sebagai berikut :

Tabel 1.2. Jumlah Masa Studi Mahasiswa Dakwah Tahun 2016-2020

Wisuda2016-2020	Jumlah
7 Tahun	6 Mhs
6.5 Tahun	6 Mhs
6 Tahun	29 Mhs
5.5 Tahun	13 Mhs
5 Tahun	85 Mhs
4.5 Tahun	113 Mhs
4 Tahun	156 Mhs
3.5 Tahun	4 Mhs

Sumber: Data wisuda tahun 2015-2020 Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.

Jika dilihat dari Tabel 1.2. jumlah mahasiswa yang masuk pada kategori terlambat berjumlah 416 mahasiswa. Sedangkan jumlah mahasiswa yang termasuk kategori tepat waktu berjumlah 204 mahasiswa dan 5 mahasiswa masuk dalam kategori mahasiswa tercepat dalam menyelesaikan studi mahasiswa. Dari data tersebut peneliti memperoleh hasil $416 > 204$ (mahasiswa terlambat lebih besar dibandingkan dengan mahasiswa yang tepat waktu).

Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu memiliki layanan informasi berupa pemasangan baliho dan poster yang diletakkan di depan pintu sebelum masuk ke dalam ruangan. Di setiap Ruang Prodi di Jurusan Dakwah memiliki Layanan Informasi dalam bentuk yang sama yaitu dalam bentuk baliho dan poster, lalu informasi itu terletak dekat pintu masuk prodi masing-masing, selain di dekat pintu masuk prodi masing-masing baliho diletakkan di pertengahan tangga menuju lantai dua. Selain berbentuk baliho, layanan informasi lainnya berbentuk pemberitahuan yang dibuat oleh pihak Jurusan dalam bentuk lembaran yang ditempelkan di mading Jurusan. mading tersebut terletak di dekat pintu utama. Layanan informasi yang didapatpun bisa secara langsung berinteraksi kepada pegawai atau dosen yang bersangkutan. Ini pada tingkatan tertentu dinilai mampu menunjang pelayanan untuk mahasiswa, terutama dalam proses penyelesaian studi mahasiswa.

Ditinjau dari data statistik yang peneliti temukan bahwa mahasiswa terlambat menyelesaikan studi mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa yang tepat waktu dalam studi penyelesaian mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa ada sedikit masalah antara mahasiswa dalam menyelesaikan studi mahasiswanya. Selain itu ada dugaan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan informasi akademik terhadap pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik berupa tahapan-tahapan penyelesaian studi mahasiswa. Dari dugaan tersebut maka peneliti tertarik meneliti lebih dalam lagi apakah informasi akademik berpengaruh

terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik. Jika kualitas informasinya baik apakah pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik juga baik?, mengapa penelitian ini menjadi penting untuk diteliti?, agar pihak Jurusan maupun kampus dapat mengetahui apa kekurangan dan apa yang dirasakan oleh mahasiswa selama ini. Tentu setelah ini pihak Jurusan maupun kampus akan memperbaiki strategi terkait dengan layanan informasi akademik di Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu guna untuk menciptakan mahasiswa yang berkualitas dan berintelektual.

B. Rumusan Masalah

Studi terdahulu telah banyak mengkaji tentang kualitas layanan menggunakan indikator parasuraman, hanya saja belum ada yang mengkaji pengaruh antara kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan menggunakan indikator dari notoadmodjho. Studi ini mengujikan satu pertanyaan yaitu apakah kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah berpengaruh terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik di Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan informasi jurusan dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

- 1) Bagi penulis, penelitian ini telah memperkuat pengetahuan pada bidang manajemen pelayanan; menambah pengetahuan tentang studi kuantitatif; dan sebagai syarat penyelesaian studi.
- 2) Bagi Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, menjadi tambahan informasi dalam rangka menghadirkan program-program berbasis kualitas layanan informasi akademik; sebagai bahan evaluasi bagi Jurusan Dakwah dalam meningkatkan kualitas informasi untuk

mahasiswa; dan Memberikan kontribusi dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan serta sebagai bahan untuk penelitian lanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi.

E. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu sangat penting dalam penelitian, kajian terdahulu dijadikan bahan acuan dan referensi bagi penelitian, berikut adalah kajian terdahulu yang peneliti gunakan :

1. Artikel karya I Nyoman, dkk membahas tentang Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, Berdasarkan saran dan keluhan dari beberapa mahasiswa secara langsung kepada beberapa dosen, staf administrasi dan melalui media elektronik (situs website STP Nusa Bali), saran dan keluhan tersebut tentang fasilitas, sarana prasarana, kehadiran dosen, kompetensi dosen, kurikulum dan sistem administrasi serta hasil pembelajaran (nilai) yang tidak tepat waktu masih banyak dipertanyakan. Metode yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner). Teori yang digunakan yaitu dari parasuraman dalam Purnama yang menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam penelitian Zeithaml dalam Husaini Usman mengenai kualitas pelayanan menyimpulkan bahwa perguruan tinggi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas semuanya dalam kategori buruk. Peneliti menjelaskan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif tapi lemah terhadap loyalitas siswa yaitu 67,9%. Pengaruh

langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak signifikan (08,7%).¹⁰

2. Artikel karya Dwi Aryani dan Febrina Rosinta membahas tentang pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Permasalahan yang sedang diangkat yaitu tentang KFC yang selalu ramai dikunjungi oleh konsumen. Metode yang digunakan adalah Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan informasi, dalam penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Model yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI.¹¹
3. Artikel karya Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, penulis membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Yang Dimana Hal Yang Dipermasalahan Adalah Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia–Surabaya, penulis ingin memecahkan masalah apa yang menjadikan pelanggan berminat untuk bergabung dengan PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Untuk metode yang

¹⁰ I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, "pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua bali," *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*. Vol. 4, 2013.

¹¹ Dwi aryani, febrina rosinta, "pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol. 12, no 2. 2010, hlm. 114-126

digunakan yaitu teknik pengumpulan data menggunakan angket(kuesioner). Dan teori yang digunakan yaitu dari Parasuraman dalam Purnama yang menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hasil yang peneliti dapatkan yaitu bawasannya Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap, Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.¹²

4. Skripsi yang ditulis oleh Yeni Kuspita dengan judul Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Horizon Bengkulu. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui signifikan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horizon Bengkulu. Dan berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, mengenai sistem informasi manajemen terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horizon Bengkulu, yang dilakukan melalui analisa kualitatif maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horizon Bengkulu. Sedangkan besarnya pengaruh sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Horizon Bengkulu sebesar 66,5 %, sementara selebihnya 33,5 % dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan kajian terdahulu peneliti menemukan kesamaan dalam penelitian dimana fokus kajiannya membahas tentang kualitas pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan indikator

¹² Steven Darwin, Yohanes Sondang Kunto, "analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife indonesia – surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1 2014.

parasuraman yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Sedangkan untuk pembeda antara penelitian terdahulu dan penelitian yang ditulis oleh peneliti yaitu pada bagian tempat dan variabel Y (Pengetahuan Mahasiswa tentang informasi akademik). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menguji lebih dalam apakah kualitas layanan informasi yang ada di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah memiliki pengaruh terhadap pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.¹³

5. Artikel karya Kadek rini Rusmawati, dkk. Membahas tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhambatnya Penyelesaian Studi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Tahun 2012/2013. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dan faktor yang paling dominan mempengaruhi terhambatnya penyelesaian studi mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi tahun 2012/2013. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 10 yang mempengaruhi terhambatnya penyelesaian studi mahasiswa. Faktor yang paling dominan mempengaruhi terhambatnya penyelesaian studi mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi adalah faktor intelegansi, dengan nilai *varimax rotation* 37,134% artinya kejelasan penghambat dari dimensi intelegensi sebesar 37,134%. Faktor intelegensi lebih menekankan pada kurangnya kecakapan mahasiswa dalam menyesuaikan diri dengan keadaan disekitarnya dan kesadaran diri dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Artikel ini tidak menyebutkan informasi adalah salah satu faktor penghambat penyelesaian studi, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengkaji

¹³ Yeni Kuspita, "Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Horizon Bengkulu", Skripsi Universitas Muhammadiyah Bengkulu 2005. hlm. 39

apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap pengetahuan mahasiswa.¹⁴

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisan agar tidak keluar dari tujuan skripsi penelitian ini yaitu :

BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang yang akan membahas bagaimana dasar argumen peneliti ingin meneliti topik pembahasan yang diangkat menjadi judul, rumusan masalah yang telah peneliti teliti terlebih dahulu, tujuan penelitian berisi maksud dari peneliti melakukan penelitian, kegunaan penelitian berisikan penelitian bisa digunakan sebagai acuan organisasi lainnya, kajian terdahulu sebagai tambahan referensi peneliti untuk melakukan penelitian, dan sistematika penulisan berisi penjelasan secara umum tahap-tahap penelitian.

BAB II : Merupakan bab kerangka teori, pada bab ini memiliki empat topik pembahasan yaitu dimulai dari membahas pengertian kualitas layanan informasi, dimensi layanan informasi, selanjutnya membahas bentuk-bentuk pelayanan, dan diakhiri dengan indikator dari parasusraman.

BAB III : Merupakan bab metode penelitian, terdiri dari Jenis Penelitian, definisi konseptual dan oprasional, lokasi dan waktu penelitian, sumber dan data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, validitas dan realibilitas data, teknik analisis data dan jadual penelitian.

BAB IV : Merupakan bab hasil, yang menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan, terdiri dari deskripsi lokasi penelitian, profil FUAD IAIN Bengkulu, profil Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, struktur organisasi Jurusan Dakwah,.

BAB V : Merupakan bab penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran. Dengan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan

¹⁴ Kadek Rini Rusmawati, Lulup Endah Tripalupi1, dan Made Artana2, 2012, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya penyelesaian studi mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi tahun 2012/2013," *uindiksha.ac.id, Vol.4, No.1 2014*, hlm. 8

Informasi Jurusan Dakwah terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa
Jurusan Dakwah tentang Informasi Akademik.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Layanan Informasi

1. Pengertian Layanan Informasi

Kualitas menurut Shelton dalam Haidir Harun merupakan kiat secara konsisten dan efisien untuk memberi pelanggan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan akan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan apa yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen.¹⁵ Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “Layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan” adalah :

1. Perihal atau cara melayani,
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁶

Menurut Yamit, kualitas layanan adalah kualitas dari suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal

¹⁵ Drs.Didi Permana.Spd, M.Pd, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa, *Artikel Penelitian Pemula Bidang Kelembagaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka*, 2014, Hal. 12.

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 647

maupun eksternal berdasarkan standar layanan¹⁷ Sedangkan menurut Parasuraman, kualitas layanan adalah sebagai suatu konsep yang secara tepat dan mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap kehandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang konsumen lakukan.¹⁸ Sedangkan Informasi ialah data yang telah diolah, dari data yang telah diolah nantinya akan digunakan sebagai dasar bagi penentu kebijakan untuk proses pengambilan keputusan. Dalam pengolahan data-data menjadi sebuah informasi maka, langkah yang pertama dilakukan adalah pengumpulan data itu sendiri.¹⁹

Menurut Laudon, informasi (*Information*) merupakan sekumpulan data yang diorganisasi dan memberikan makna tertentu bagi para penggunanya untuk melakukan pengambilan keputusan. Sedangkan data merupakan serangkaian fakta yang mewakili kejadian yang terjadi di dalam organisasi atau lingkungan fisik sebelum diorganisasi dan disusun ke dalam suatu bentuk yang dapat dipahami atau digunakan seseorang.²⁰ Senada dengan Laudon dan Laudon, Informasi menurut Robert G. Murdik yaitu data yang telah diolah

¹⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), hlm.20

¹⁸ Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)", *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, September 2007, *Issn: 1412-3126*, hal. 215-227

¹⁹ Modul, "*Mengelola Data/Informasi Di Tempat Kerja*", (Swadaya Murni, 2008). hlm 36

²⁰ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*. Erlangga(Jakarta) 2009, hlm.4

menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimaannya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat yang akan datang.²¹

Pengertian layanan informasi menurut pendapat Yusuf Gunawan adalah layanan yang membantu siswa untuk membuat keputusan yang bebas dan bijaksana. Informasi itu harus valid dan dapat digunakan oleh siswa untuk membuat berbagai keputusan dalam kehidupan mereka.²²

Berdasarkan pengertian di atas peneliti menjelaskan bahwa kualitas layanan informasi adalah suatu karakteristik dari suatu data penting yang diolah menjadi suatu informasi untuk memenuhi kebutuhan individu dan membantu pengguna dengan data-data yang berkualitas. Informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu agar dapat dikatakan sebagai informasi yang berkualitas. Layanan informasi dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut memenuhi karakter dari lima indikator parasuraman.

2. Bentuk Layanan Informasi

Bentuk pelayanan yang dikembangkan adalah bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan atas kebutuhan mereka. Dalam hal ini adalah bentuk layanan pemberian informasi kepada pelanggan atau mahasiswa. Bentuk-bentuk pelayanan yang

²¹ Sri Endang R, Sri Mulyani dan suyetty, *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi*, Erlangga (Jakarta) 2011, hlm. 27

²² Yusuf Gunawan, *Pengantar Bimbingan Dan Konseling*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1987), hlm 88.

diharapkan oleh pelanggan tersebut menurut Moenir dalam Suwardi terdiri dari :

- 1) Pelayanan dengan lisan. Dalam pelayanan dengan lisan ini fungsi dan tugas layanan informasi betul-betul diefektifkan sebagai kepanjangan tangan dari pemberi informasi kepada pelanggan.
- 2) Pelayanan dengan tulisan. Pelayanan dalam bentuk tulisan dilakukan untuk membantu atau menambah pelayanan secara lisan, juga pelayanan tertulis dilakukan karena berdasarkan jarak terlalu jauh dengan pelanggan.
- 3) Pelayanan dengan perbuatan. Pelayanan yang diberikan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian agar dapat secara langsung atau bertatap muka dengan konsumen. Dalam hal ini layanan informasi secara langsung dalam memberikan kebutuhan mahasiswa secara langsung memberikan arahan atau bimbingan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.²³

3. Unsur-Unsur Layanan Informasi

Menurut sugiarto pelayanan memiliki 5 (lima) unsur, yaitu :

²³ Drs.Didi Permana.Spd, M.Pd, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa, *Artikel Penelitian Pemula Bidang Kelembagaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka*, 2014, Hal. 12-13.

- 1) Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh lembaga/instansi.
- 2) Ketepatan, tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin layanan itu baik. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.
- 3) Keamanan, dalam melayani diharapkan pihak lembaga/instansi memberikan rasa aman terhadap pengguna.
- 4) Keramah-tamahan, dalam melayani pihak lembaga dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting.
- 5) Kenyamanan, rasa nyaman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada pengguna.²⁴

4. Ciri Layanan Informasi

Sejumlah informasi yang biasa kita dengarkan atau kita peroleh kadang memiliki karakteristik yang berbeda, tentunya hal itu disesuaikan dengan sumber informasi, bentuk dan jenis informasi serta untuk apa informasi itu kita cari. Berikut penjelasan mengenai ciri-ciri informasi, khususnya berkenaan dengan kualitas informasi itu sendiri. Menurut Mc.Leod informasi yang berkualitas memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

²⁴ Sugiarto, *Psikologi Industri pelayanan jasa*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999) hlm. 42-45

- 1) Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut hasilnya sama, maka dianggap data tersebut akurat.
- 2) Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- 3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
- 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.²⁵

5. Indikator Layanan Informasi

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam rambat L dan

A. Hamdani terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible* (Wujud Fisik) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Sedangkan Kotler mendefinisikan wujud fisik (*Tangible*) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.

²⁵ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2009). hlm. 2-3.

Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi : Fasilitas tersebut meliputi:

- a. Gedung
- b. Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi)
- c. Penampilan pegawainya.

Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut.

2. *Reliability* (kehandalan) Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati dimensi kehandalan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari beragam industri jasa. Karena apabila konsumen merasakan

bahwa keandalan suatu perusahaan jasa sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) dimensi ini adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry, daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Sedangkan Kotler Mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-

raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya. Sedangkan Kotler mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberi keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

5. *Empathy* (empati) Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Konsumen dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan bila perlu mengetahui hobi dan karakter personal lainnya. Apabila tidak,

perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini.²⁶

B. Tingkat Pengetahuan Akademik

1. Pengertian Pengetahuan Akademik

Istilah pengetahuan pada dasarnya berasal dari kata “tahu” yang berarti mengerti, sehingga jika diartikan dari arti asalnya, maka pengertian pengetahuan adalah hal-hal atau bidang-bidang yang dimengerti. Pengetahuan biasanya baru didapatkan setelah seseorang mengerti ataupun mengetahui sesuatu hal. Menurut Notoatmodjo pengetahuan (*knowledge*) merupakan hasil tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Sedangkan tingkat pengetahuan memiliki 6 tingkatan yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis dan evaluasi.²⁷

Nadler menyebutkan bahwa akademik adalah sebuah proses dimana kita mengetahui sebuah kebenaran untuk mengetahui dan apa yang harus dilakukan demi sebuah tujuan yang kamu inginkan, sedangkan Gordon menyebutkan bahwa akademik adalah sebuah fakta prosedur dimana bila dilakukan akademik itu akan menjadikan apa

²⁶ Imroatul Khasanah dan Octarina dina pertiwi, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS st. Elisabeth semarang”, *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro* Vol. 12 No. 2, 2010

²⁷ <http://pengertiandefinisi.com>. Diakses pada tanggal 6 april 2021, pukul 11.40 WIB.

yang kita lakukan berjalan dengan baik dan tujuan yang kita inginkan akan lebih mudah untuk terlaksana dan tercapai.²⁸

2. Indikator Tingkat Pengetahuan Akademik

Menurut Notoatmodjo terdapat 6 tingkatan dalam mengukur tingkat pengetahuan yaitu :

- a. Tahu (*know*), diartikan sebagai mengingat akan suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk kedalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari . oleh sebab itu tahu adalah tingkat pengetahuan paling rendah.
- b. Memahami (*comperhension*), memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang obyek yang diketahui dan menginterprestasikan materi tersebut secara benar. Orang yang paham terhadap obyek tau materi tersebut harus dapat menjelaskan dan menyebutkan.
- c. Aplikasi (*application*), aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang sebenarnya. Aplikasi disini diartikan sebagai penggunaan hukum, rumus, metode prinsip dan sebagainya dalam konteks atau situasi lain.
- d. Analisis (*analysis*), analisis yaitu suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi dan masih ada kaitannya satu sama lain.
- e. Sintesis (*synthetic*), sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk melakukan atau menghubungkan bagian-bagian suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain, sintesis adalah suatu

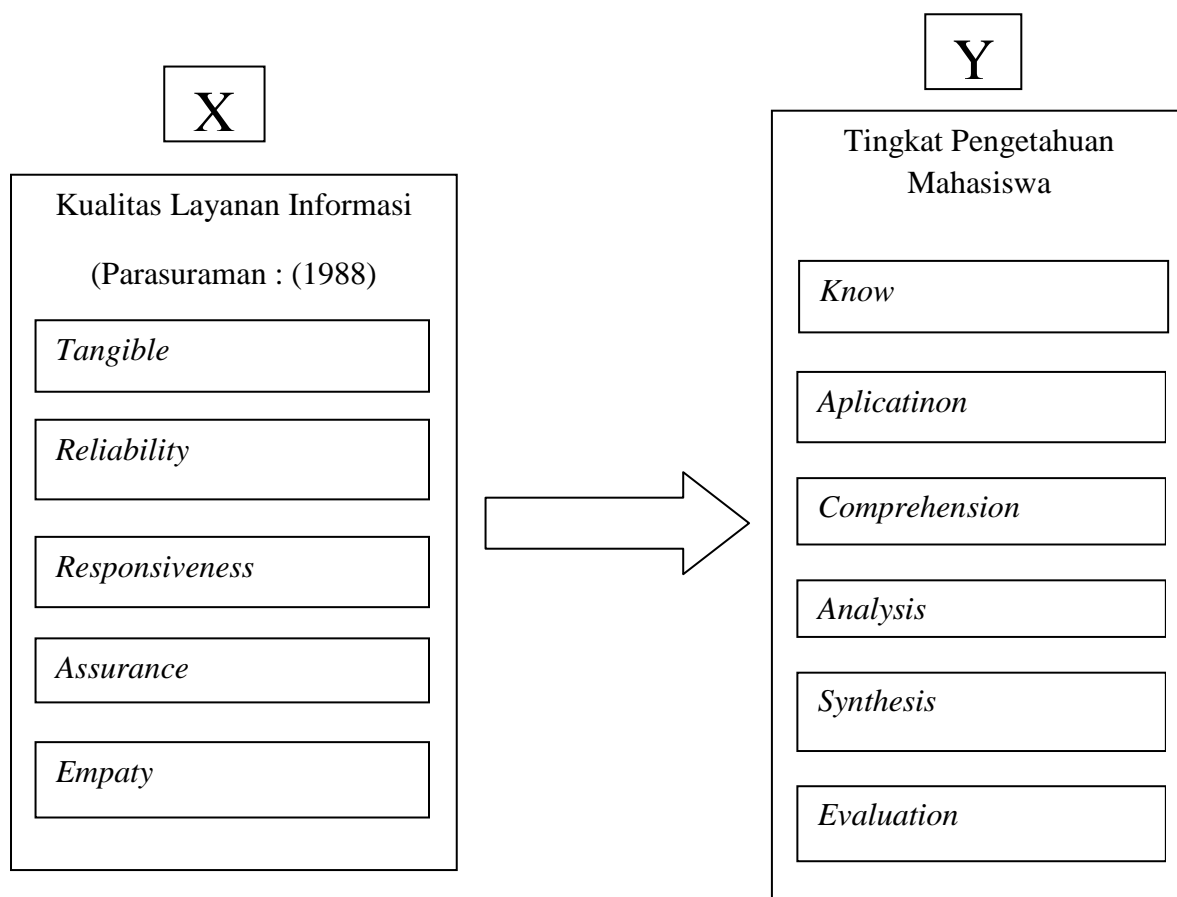
²⁸ Anonim “Pengertian Akademik Menurut Para Ahli” diakses dari laman <http://pengertianaja.blogspot.com/2018/02/pengertian-akademik-menurut-para-ahli.html?m=1>.

kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang telah ada.

- f. Evaluasi (*evaluation*), evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu objek atau materi. Penilaian-penilaian tersebut didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada.²⁹

C. Kerangka Pikir dan Hipotesa Penelitian

kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 2.1 :



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

²⁹ Ragil Retnaningsih, "Hubungan Pengetahuan dan Sikap Tentang Alat Pelindung telinga Dengan Penggunaannya Pada Pekerja di PT. X", *Journal Of Industrial Hygiene and Occupational health*, Vol. 1, No. 1 October 2016. hlm. 69-70.

Kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik, peneliti menggunakan indikator parasuraman dkk. Untuk menguji kualitas layanan informasi mereka menggunakan lima indikator (*tangible, reliability, responsiveness, Assurance dan Empathy*) sebagai alat ukur dan menggunakan indikator dari Notoatmodjo dalam mengukur tingkat pengetahuan, Notoatmodjo mengemukakan bahwa tingkat pengetahuan dapat di ukur dari 6 indikator (*know, comprehension, application, analysis, synthetic dan evaluationi*)³⁰ adapun untuk pengembangan hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha: Ada pengaruh positif yang signifikan variabel kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.

Ho: Tidak ada pengaruh positif yang signifikan variabel Kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.

³⁰ <http://eprints.umpo.ac.id>. Diakses pada tanggal 6 April 2021, pukul 10.28 WIB.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah bukan buatan. Metode yang digunakan adalah *explanatory survey* yakni untuk mencari data yang real maka diperlukannya metode pendekatan kuantitatif. Karena data yang digunakan adalah data yang berbentuk angka dan analisisnya menggunakan statistik sehingga akan memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu *konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis*.

B. Definisi Koseptual dan Operasional

1. Definisi Koseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini ialah menyangkut dua variabel utama yaitu kualitas layanan informasi dan tingkat pengetahuan mahasiswa. Konsep kedua variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut :

- a) Kualitas layanan informasi merupakan konsep yang secara tepat dan mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu

perbandingan terhadap kehandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang konsumen lakukan.³¹

- b) Pengetahuan, Istilah pengetahuan pada dasarnya berasal dari kata “tahu” yang berarti mengerti, sehingga jika diartikan dari arti asalnya, maka pengertian pengetahuan adalah hal-hal atau bidang-bidang yang dimengerti. Pengetahuan biasanya baru didapatkan setelah seseorang mengerti ataupun mengetahui sesuatu hal. Menurut Notoatmodjo pengetahuan (*knowledge*) merupakan hasil tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui pancaindra manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Sedangkan tingkat pengetahuan memiliki 6 tingkatan yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis dan evaluasi.³² Dalam kamus besar indonesia (KBBI) mahasiswa adalah siswa di perguruan tinggi, universitas dan akademi.³³ Mahasiswa adalah orang yang menimba ilmu di perguruan tinggi, universitas dan akademi demi mendapatkan ilmu pengetahuan.

³¹ Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)”, *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, September 2007, *Issn: 1412-3126*, hlm. 215-227.

³² Mukhammad Aminudin Bagus Febriyanto, “Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Dengan Perilaku konsumsi Jajanan Sehat di MI Sulaimaniyah Mojoagung Jombang”, Skripsi Universitas Airlangga Surabaya 2016. hlm. 11

³³ Menek Hardaniwati, dkk. “Kamus Pelajar Sekolah Lanjutan Tinggi Pertama” Pusat Bahasa; (Jakarta). 2003.

2. Definisi Operasional

Definisi oprasional ialah bagaimana peneliti akan menjelaskan terkait dengan variabel yang akan diteliti. Definisi variabel tersebut ialah sebagai berikut:

a. Kualitas layanan Informasi

Kualitas layanan informasi adalah suatu kemampuan lembaga untuk menunjukkan suatu eksistensinya kepada para pengguna untuk mencari suatu informasi ataupun keperluan lain, pelayanan dalam pihak lembaga umum akan memiliki bentuk fisik seperti tempat tersendiri dalam bidang pelayanan, berbeda dengan pelayanan dalam lembaga pendidikan. Cara memberi informasi pada mahasiswa adalah dengan menggunakan alat penyampaian informasi, dari dimensi *tangible* seperti, Baliho, Banner serta media papan informasi, bertanya langsung, dan menggunakan media whatsapp.

Layanan informasi adalah suatu strategi dasar spesifikasi yang akan menghasilkan jasa, membuat mahasiwa secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya, seperti mencari infomasi tahapan-tahapan penyelesaian studi dari awal memasuki dunia perkuliahan hingga tugas akhir yang harus diselesaikan serta informasi-informasi yang dapat mendukung perkembangan mahasiswa. Melalui pelayanan yang baik, cepat dan teliti dapat menciptakan mahasiswa yang berpengetahuan.

b. Pengetahuan Mahasiswa

Mahasiswa adalah orang yang menimba ilmu di perguruan tinggi, universitas dan akademi demi mendapatkan ilmu pengetahuan. Tingkat pengetahuan mahasiswa adalah suatu pengetahuan mahasiswa tentang seluruh informasi yang ada di jurusan dakwah, baik informasi yang diberikan secara langsung oleh pihak jurusan dakwah maupun informasi yang dicari oleh mahasiswa itu sendiri dengan cara bertanya kepada pihak jurusan, dari tingkat ketidak tahuan menjadi tahu hingga ke tingkat paling tinggi yaitu tingkat evaluasi.

C. Lokasi Dan Waktu

Penelitian ini telah dilaksanakan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, di Jalan Raden Fatah Kota Bengkulu, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah lebih tepatnya di Jurusan Dakwah selama kurang lebih 1 bulan dimulai Mei 2021 sampai Juni 2021.

D. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer juga disebut dengan data tangan pertama.³⁴ Data primer

³⁴ <https://materibelajar.co.id/pengertian-dokumentasi/>. Diakses pada tanggal 16 Maret 2020, pukul 9:38 WIB.

didapatkan dari kuisioner yang diisi oleh mahasiswa Jurusan Dakwah Angkatan 2017 dan 2018.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder ini disebut juga dengan data tangan kedua. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. data skunder yang peneliti gunakan didapatkan dari dokumentasi. Data tersebut berupa profil FUAD, Jurusan Dakwah dan profil Prodi Jurusan Dakwah, Data nama Sample, panduan/pedoman penulisan proposal dan skripsi Jurusan. Buku layanan akademik, dokumentasi baliho-baliho dan pengumuman, data lulusan mahasiswa 2016-2020 Serta data skunder lainnya.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁵ Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu semester 6 dan 8.

³⁵ Sugiono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, Alfabeta (Bandung) 2011, hlm. 80

Tabel. 3.1. Jumlah Populasi Penelitian

NO	PRODI	ANGKATAN	JUMLAH
1	KPI	2017	78 Mahasiswa
		2018	61 Mahasiswa
2	BKI	2017	57 Mahasiswa
		2018	81 Mahasiswa
3	MD	2017	45 Mahasiswa
		2018	34 Mahasiswa
TOTAL			355 Mahasiswa

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).³⁶ Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa KPI (Komunikasi penyiaran islam), BKI (Bimbingan konseling islam) dan MD (Manajemen dakwah). Sampel yang peneliti ambil yaitu mahasiswa dari angkatan 2017 dan 2018 sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh peneliti, dan

³⁶Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta (Bandung) 2011, hlm. 81

cara pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik stratifikasi sampling. Dengan karakteristik sampel sebagai berikut :

- 1) Mahasiswa Aktif
- 2) Mahasiswa Jurusan Dakwah(KPI, BKI, dan MD) angkatan 2017, dan 2018.
- 3) Mahasiswa yang sedang dalam proses penyelesaian tugas akhir.

Dikarenakan sampel yang diambil adalah unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional, Maka peneliti menggunakan *stratified sampling* (tingkatan). karena jumlah sampel lebih dari 100 Mahasiswa maka peneliti akan ambil 20%³⁷ dari prodi per-angkatan.

1. $78 \times (20/100) = 78 \times 0,2 = 15,6$ melihat hukum pembulatan nilai maka 15,6 dibulatkan menjadi 16
2. $57 \times (20/100) = 11$
3. $45 \times (20/100) = 9$

Tabel. 3.2. Jumlah Sampel

NO	PRODI	ANGKATAN	JUMLAH	Jumlah Sampel
1	KPI	2017	78 Mhs	16 Mhs
		2018	61 Mhs	12 Mhs
2	BKI	2017	57 Mhs	11 Mhs
		2018	81 Mhs	16 Mhs
3	MD	2017	45 Mhs	9 Mhs
		2018	34 Mhs	7 Mhs
TOTAL			355 Mhs	71 Mhs

³⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, Rineka Cipta (jakarta) 2011, hlm. 72

Jumlah total mahasiswa Dakwah ialah 355 mahasiswa, dari 355 mahasiswa peneliti menentukan pengambilan 20% dengan jumlah sampel 71 Mahasiswa, tetapi peneliti menggenapkan menjadi 80 mahasiswa sebagai sampel penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kualitas data yang baik peneliti menggunakan teknik *Questionnaire* (Angket), Observasi (Pra Penelitian) dan Dokumentasi. Peneliti menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut :

a) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dalam kuisisioner ini peneliti menggunakan indikator parasuraman, ditemukan bahwa kuisisioner ini sebelumnya sudah diuji oleh beberapa studi terdahulu yaitu: Drs. Didi Permana.Spd.,M.Pd meneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa, Artikel Dwi Aryani dan Febrina Rosinta meneliti tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Dalam bentuk Loyalitas Pelanggan, dan I Nyoman, dkk meneliti tentang Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Parasuraman yang menyebutkan ada

lima indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *resvonsiveness*, *asurance* dan *empathy*. Dan untuk tingkat pengetahuan mahasiswa peneliti menggunakan teori Notoadmodjho yang menyebutkan ada 6 tingkatan dalam pengetahuan yaitu *know*, *comprehention*, *aplication*, *analysis*, *synthesis* dan *evaluation*.

Untuk mengukur masing-masing instrumen, penelitian ini menggunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu : “Sangat Setuju(SS), Setuju(S), Netral(N), Tidak Setuju(TS), dan Sangat Tidak Setuju(STS).³⁸ Berikut Kisi-kisi instrumen penelitian: (Lihat **Tabel 3.3.**)

Tabel. 3.3. Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Jumlah item
1	X (Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah)	1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	2
		2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	2
		3. <i>responsiveness</i> (Daya tanggap)	2
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	2
		5. <i>Empaty</i> (Empati)	2
Jumlah			10

³⁸ Aris irnandha, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jakur Darat”. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta 2016*. hlm. 36

2	Y (Tingkat Pengetahuan Mahasiswa)	1. <i>Know</i> (Tahu)	6
		2. <i>Comprehention</i> (Memahami)	
		3. <i>Aplication</i> (Aplikasi)	6
		4. <i>Analysis</i> (Analisis)	6
		5. <i>Synthesis</i> (Sintesis)	6
		6. <i>Evaluation</i> (Evaluasi)	6
Jumlah			36

b) Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya.³⁹

c) Wawancara

Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait profil Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, wawancara ini mendapatkan porsi terkecil kerana digunakan untuk memenuhi Bahasan pada bagian deskripsi lokasi penelitian. Peneliti mewawancarai Bapak Dr. Aan Supian, M.Ag

³⁹ <https://materibelajar.co.id/pengertian-dokumentasi/>. Diakses pada tanggal 6 Maret 2020, pukul 9:38 WIB.

untuk menggali informasi terkait Profil Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, karena beliau adalah informan yang dianggap mengetahui sejarah Jurusan Dakwah. Adapun 4 pertanyaan yang diajukan, yaitu :

1. Tahun berdiri Jurusan Dakwah?
2. Nama pemimpin pertama serta rekan seperjuangan?
3. Jumlah program studi pada saat itu serta jumlah mahasiswa pertama Jurusan Dakwah?
4. Tahun berapa Jurusan Dakwah menjadi bagian dari FUAD ?

G. Validitas dan Realibilitas Data

Penilaian kualitas suatu temuan penelitian, baik kuantitatif maupun kualitatif memerlukan pembahasan tentang keabsahan data/validitas (*trustworthiness*) dan realibilitas.⁴⁰ Dalam penelitian kuantitatif untuk mendapatkan data yang valid, *reliabel* dan objek yang uji *validitas* atau realibilitasnya adalah instrumen peneliti yaitu :

1. Instrumen untuk mengukur Kualitas Layanan nformasi
2. Instrumen untuk mengukur pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.

Realibilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Peneliti menggunakan jenis

⁴⁰ Yati Afrianty “Validitas dan realibilitas dalam penelitian kuantitatif” Jurnal keperawatan indonesa 12(2) 2008, Hlm. 137-141

realibilitas seimbang (*Equivalence reliability*) yaitu menerapkan banyak indikator yang dapat dioperasionalkan ke semua konsep pengukuran.⁴¹

Peneliti menggunakan program `C:\Users\AxiooNeon\Documents\SPSS16\spss.exe` untuk menguji validitas dan reabilitas data.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiono, *valid* berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harusnya diukur. Sedangkan menurut Arikunto, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen.

Untuk mengetahui uji validitas, maka dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significsnce*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah *valid* sebagai pembentuk indikator.⁴² Dalam uji validitas setiap item pertanyaan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Penentuan r_{tabel} dengan jumlah sampel 80 orang dan taraf signifikan 5% maka nilai r_{tabel} sebesar 0.232.

⁴¹ www.slideshare.net. Diakses pada tanggal 28 October 2020 pukul 10.30 WIB

⁴² Iqbal Fanani, S.Pantja Djati dan Ktut Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)" *Fundamental Management Journal*, Vol.1(S),ISSN:2540-9220.hlm.45

validitas yaitu mengenai apa dan seberapa baik suatu alat tes dapat mengukur. Peneliti mengambil tingkat kepercayaan 95%, tingkat kepercayaan sebagai default, SPSS menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi $100\% - 95\% = 5\%$.⁴³

Dasar pengukuran pengambilan keputusan sebagai berikut :

Berikut adalah dasar pengambilan keputusan Uji validitas menurut Sugiyono:

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dianggap valid

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dianggap tidak valid (*drop*),

sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian.⁴⁴

Tabel.4.1. Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Layanan Informasi

No	r-hitung	r-tabel 5% (80)	Keterangan
r _{1X}	0,559	0,217	Valid
r _{2X}	0,672	0,217	Valid
r _{3X}	0,653	0,217	Valid
r _{4X}	0,626	0,217	Valid
r _{5X}	0,446	0,217	Valid
r _{6X}	0,648	0,217	Valid
r _{7X}	0,665	0,217	Valid
r _{8X}	0,770	0,217	Valid
r _{9X}	0,688	0,217	Valid
r _{10X}	0,719	0,217	Valid
r _{11X}	0,573	0,217	Valid

⁴³ Singgih Santoso, *Menguasai Statistik parametrik konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Jakarta:Kompas Gramedia, 2015) hlm 76

⁴⁴Iqbal Fanani, S.Pantja Djati dan Ktut Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)" *Fundamental Management Journal*, Vol.1(S),ISSN:2540-9220.hlm.46

r _{12X}	0,707	0,217	Valid
r _{13X}	0,393	0,217	Valid
r _{14X}	0,644	0,217	Valid
r _{15X}	0,555	0,217	Valid
r _{16X}	0,465	0,217	Valid
r _{17X}	0,465	0,217	Valid
r _{18X}	0,606	0,217	Valid
r _{19X}	0,602	0,217	Valid
r _{20X}	0,649	0,217	Valid

Sumber : Analisis data primer 2021

Tabel.4.2. Hasil Uji Validitas Angket Tingkat Pengetahuan Mahasiswa.

No	r-hitung	r-tabel 5% (80)	Keterangan
r _{1Y}	0,663	0,217	Valid
r _{2Y}	0,668	0,217	Valid
r _{3Y}	0,650	0,217	Valid
r _{4Y}	0,669	0,217	Valid
r _{5Y}	0,620	0,217	Valid
r _{6Y}	0,632	0,217	Valid
r _{7Y}	0,670	0,217	Valid
r _{8Y}	0,695	0,217	Valid
r _{9Y}	0,661	0,217	Valid
r _{10Y}	0,682	0,217	Valid
r _{11Y}	0,692	0,217	Valid
r _{12Y}	0,641	0,217	Valid
r _{13Y}	0,441	0,217	Valid
r _{14Y}	0,522	0,217	Valid
r _{15Y}	0,585	0,217	Valid
r _{16Y}	0,565	0,217	Valid
r _{17Y}	0,566	0,217	Valid
r _{18Y}	0,647	0,217	Valid
r _{19Y}	0,597	0,217	Valid
r _{20Y}	0,548	0,217	Valid
r _{21Y}	0,596	0,217	Valid
r _{22Y}	0,523	0,217	Valid
r _{23Y}	0,559	0,217	Valid
r _{24Y}	0,483	0,217	Valid
r _{25Y}	0,703	0,217	Valid
r _{26Y}	0,702	0,217	Valid
r _{27Y}	0,718	0,217	Valid
r _{28Y}	0,681	0,217	Valid
r _{29Y}	0,609	0,217	Valid
r _{30Y}	0,544	0,217	Valid
r _{31Y}	0,564	0,217	Valid

r_{32Y}	0,602	0,217	Valid
r_{33Y}	0,662	0,217	Valid
r_{34Y}	0,685	0,217	Valid
r_{35Y}	0,674	0,217	Valid
r_{36Y}	0,629	0,217	Valid

Sumber : Analisis data primer 2021

Dilihat dari tabel diatas, diketahui r_{tabel} dari 80 adalah 0,217 dan r_{hitung} dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} maka, dapat disimpulkan bahwa angket seluruhnya valid atau sah untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak boleh responden yang sama. Uji reliabilitas instrumen dapat dikatakan reabel jika *Cornbach' Alpha* > 0.6 jika *Cornbach' Alpha* < 0.6 maka instrumen penelitian dianggap tidak reliabel.⁴⁵

Berikut adalah dasar pengambilan keputusan Uji validitas menurut Sugiyono :

- a. Jika α positif dan $\alpha >$ dari r_{tabel} maka instrumen reliabel
- b. Jika α positif dan $\alpha <$ dari r_{tabel} maka instrumen tidak reliabel.
- c. Jika α negatif dan $\alpha >$ dari r_{tabel} maka instrumen tidak reliabel.

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta (Bandung) 2011, hlm. 46

- d. Jika α negatif dan $\alpha <$ dari r_{tabel} maka instrumen tidak reliabel.⁴⁶

Tabel.4.3. Hasil Uji Reliabililty Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	20

Sumber : Olah data primer, 2021

Dari hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan SPSS, diketahui nilai alpha sebesar $0,917 > 0,220$. Maka dapat di simpulkan bahwa seluruh angket penelitian variabel X yaitu “Kualitas Layanan informasi” Konsisten atau Reliabel.

Tabel.4.4. Hasil Uji Reliabilty Variabel Y

e.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	36

Sumber : Olah data primer, 2021

Dari hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan SPSS, diketahui nilai alpha sebesar $0,917 > 0,220$. Maka dapat

⁴⁶ Iqbal Fanani, S.Pantja Djati dan Ktut Silvanita, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)” *Fundamental Management Journal*, Vol.1(S),ISSN:2540-9220.hlm.46

di simpulkan bahwa seluruh angket penelitian variabel Y yaitu “Tingkat Pengetahuan Mahasiswa” dinyatakan Konsisten atau Reliabel.

3. Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis tersebut, maka dapat dengan mudah ditentukan teknik statistik yang digunakan untuk analisis data dan menguji hipotesis adalah menggunakan Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y. Rumus yang digunakan adalah :

$$Y=a+bX$$

Dimana :

Y = Penyelesaian Studi Mahasiswa

X = Kualitas Layanan Informasi

a = Konstanta

b = Koefisien variabel X⁴⁷

⁴⁷ Singgih Santoso, *Menguasai Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Kompas Gramedia(Jakarta 2014. hlm.147

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil FUAD IAIN Bengkulu

Fuad adalah salah satu Fakultas yang ada di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. IAIN Bngkulu memiliki empat fakultas yaitu, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Tarbiyah, dan Fakultas Syariah. Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) dahulu bernama Jurusan Dakwah dan Jurusan Ushuluddin. Pada tahun 2012, kedua Jurusan ini berubah menjadi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, seiring perubahan status STAIN menjadi IAIN Bengkulu.

Saat ini FUAD IAIN Bengkulu dipimpin oleh Dr. Suhirman, M.Pd yang dilantik sebagai Dekan FUAD masa Periode 2017-2021. Dalam perjalanannya, FUAD IAIN Bengkulu telah banyak menghasilkan para dosen dan mahasiswa/i yang berprestasi baik itu ditingkat regional, nasional dan internasional, terutama di beberapa bidang terkait dengan MTQ, Dakwah, Desain Komunikasi Visual, Broadcasting, Fotografi dan Kehumanioraan, yang memang menjadi unggulan FUAD IAIN Bengkulu.

Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah memiliki Visi unggul dalam keilmuan Ushuluddin, Adab dan Dakwah berwawasan

kebangsaan di Asia Tenggara tahun 2035 dan memiliki lima misi yaitu : menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dibidang Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang bermutu, menyelenggarakan penelitian dibidang Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang bermutu, menyelenggarakan pendidikan kepada masyarakat dibidang Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang bermutu, menyelenggarakan kerjasama dengan berbagai pihak dibidang Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang bermutu, dan menyelenggarakan tata kelola dan manajerial pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang profesional.

Tujuan Fakultas Ushuluddin, Adab dan dakwah yakni terselenggaranya pendidikan dan pengajaran dibidang Ushuludin, Adab dan Dakwah yang bermutu, terselenggaranya penelitian dibidang Ushuludin, Adab dan Dakwah yang bermutu, terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat dibidang Ushuludin, Adab dan Dakwah yang bermutu, terselenggaranya kerjasama dengan berbagai pihak dibidang Ushuludin, Adab dan Dakwah yang bermutu, serta terselenggaranya tata kelola dan manajerial, kepemimpinan yang profesional.

Fakultas

Ushuluddin, Adab dan Dakwah memiliki 57 dosen pengajar, Berikut nama-nama dosen Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah; Dr. Suhirman, M.Pd, Dr. Suwarjin, MA, Dr. Suryani, M.Ag, Dr. Murkilim.

M.Ag, Drs. M. Nur Ibrahim, M.Pd, Dr.Aan Supian, M.Ag, Drs. Salim B Piii. M.Ag, Dra. Rindom Harahap, M.Ag, H. Jonsi Hunandar, M.Ag, Maryam, S.Ag., M.Hum, H. Ibrahim, M.Ag, Drs. H. Sutan bahari, M.Pd, Yuhaswita, MA, Drs. Lukman, SS.,M.Pd, M. Ridho Syabibi, M.Ag, Emzinetri,M.Ag, Sa'adah Mardiiyati. MA, Asniti Karni, M.Pd. Kons, Refileli, S.Ag. MA, Dr.Ismail, S.Ag., M.Ag, Robeet Thadi, S.Sos,I. M.Si, Poppi Damayanti, M.Si, Dr.Nelly Marhayati, M.Si, Dr. Japarudin, S.Sos.I. M.Si, Sugeng Sejati, S.Psi., MM, Azizah Aryati, M.Ag, Triani Pujiastuti, MA.Si, Drs. H. Hendri Kusmidi, M.H.I, Rini Fitria, S.Ag.,M.Si, Drs. Suhirman Mustofa, M. Si, Ellyana, S.Ag., M.Pd.i, Dr. Rahmat ramdani, M. Sos.i, H. Rozian Karnedi, M.Ag, Zulfikri Muhammad, Lc., M. S. I, H. Ahmad Farhan, S.S., M. S. I, Erwin Suryaningrat, M. Hum, Moch Iqbal, M. Si, Ashadi Cahyadi, MA, Dr. Asep Suryaman. M. Pd, H. Syukraini Ahmad, MA, Edi Sumanto, M.Ag, Wira Hadikusuma, M.S.I, Rodiyah, MA. Hum, Armin Tedy, M.Ag, Hermi Pasmawati, M.S.I, Bobbi Aldi Rahman, MA.Hum, Ahmad Abas Musofa, M. Ag, Lailatul Badriyah, S.Psi, MA, Reko Serasi, MA, Yenni Patriani, MA, Pebri Prandika Putra, M. Hum, H ilham Syukri, Lc. MA, Syamsul Ma'arif, M. Ag, Zubaidah, M.Us, H Syahidin, Lc MA.Hum.

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Sebagai berikut :

Lantai 1 : Ruang jurnal, ruang kasubag akademik, ruang subag umum, ruang subbag tata usaha, ruang unit penjamin mutu, ruangan jurusan ibadah kemasyarakatan, kursi tunggu, toilet, dan tempat parkir.

Lantai 2 : Ruang dekan, Ruang wakil dekan I, ruang dekan II, Tempat Shalat, kursi tunggu, ruang gudang, dan toilet.

2. Profil Program Studi di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu

Secara historis Jurusan Dakwah merupakan jurusan pertama yang dibuka setelah IAIN Raden Fatah Palembang berubah menjadi STAIN Bengkulu pada tahun 1999. Jurusan dakwah berdiri pada tahun 2001, ditandai dengan terbitnya izin operasional Program studi komunikasi dan penyiaran islam (KPI) dan disusul program studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI) melalui surat keputusan Direktur Jenderal Kelembagaan Islam Nomor E/234/2001 tepat pada tanggal 10 september 2001, dan SK ditanda tangani Oleh Dr. H. Husni Rahim Sebagai Direktur. Pada saat itu Jurusan dakwah dakwah dipimpin oleh Drs. Zulkarnain M.Ag dan sekretaris dijabat oleh Aan Supian M.Ag. periode 2002-2003.

Periode 2003-2006 dipimpin oleh Drs. M. Nur Ibrahim dan sekretaris masih dijabat oleh Aan Supian, M.Ag. pada tahun 2008 dengan melihat perkembangan keilmuan dan kebutuhan maka dilakukan perubahan monenklatur dari program studi Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI) menjadi program studi Bimbingan Konseling Islam (BKI), Periode 2007-2010 di ketuai oleh Drs. Poniman,

S.Ip.,M.Ag. dan sekretaris dijabat oleh M. Ridho Syabibi, M.Ag. pada periode 2010-2013 dipimpin oleh Dr. Ujang Mahadi M.Si. dan masih disekretasi oleh M. Ridho Syabibi, M.Ag. pada tahun 2013 di Jurusan Dakwah berdiri program studi Manajemen Dakwah (MD) yang melengkapi 3 prodi bagi jurusan dakwah. Pada tahun akademik 2018/2019 tercatat sebanyak 616 mahasiswa Jurusan Dakwah yang tersebar di 3 program studi.

Periode 2013-2017 dipimpin oleh Asniti Karni, M.Pd.,Kons dan sekretaris dijabat oleh Robeet Thadi, M.Si. Periode 2017-2019 dipimpin oleh Dr. Rahmat Ramdani M.Sos.I, dan pada saat ini Jurusan Dakwah dipimpin oleh Rini fitria, S.Ag.,M.Si. beliau memimpin dari tahun 2019 hingga saat ini.⁴⁸

Letak geografis Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, Kampus Hijau IAIN Bengkulu berada di jalan Raden Fatah pagar dewa kota Bengkulu. Jurusan dakwah terletak di dalam kampus hijau IAIN Bengkulu, jurusan tersebut berada di pertengahan antara mahad putri dan LPPM. setelah memasuki kawasan kampus hijau tetap lurus, dari gerbang kampus sekitar 300-400 meter akan menemukan gedung Fakultas Syariah dan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan dakwah yang saling berhadap-hadapan, kemudin lanjutkan perjalanan hingga menemukan simpang tiga, lalu belok kiri dan akan menemukan kantin yang menghadap LPPM (Lembaga Penelitian Pengabdian

⁴⁸Wawancara.Aan Supian, M.Ag. Sekretaris Jurusan Dakwah pada Periode 2001-2005. Pada tanggal 10 Mei 2021.

Masyarakat) Gedung jurusan dakwah dihipit oleh gedung LPPM, Gedung Dakwah dan Gedung Adab.

Program Studi di Jurusan Dakwah memiliki Visi, Misi dan Tujuan berikut visi, misi dan tujuan Program Studi Jurusan Dakwah FUAD IAN Bengkulu :Prodi KPI (Komunikasi Penyiaran islam) memiliki visi: Unggul dalam pengkajian komunikasi penyiaran islam berwawasan kebangsaan di Asia Tenggara Tahun 2035. Terdapat lima misi Prodi KPI adalah Menyelenggarakan pendidikan di bidang komunikasi dan penyiaran untuk membentuk sarjana yang berkualitas, profesional, dan berakhlak mulia, Menyelenggarakan pengkajian, penelitian, dan pengembangan ilmu dan bidang komunikasi penyiaran islam yang adaptif, relevan, dan kompetitif, Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat secara proaktif melalui penyebaran dan penerapan ilmu dan teknologi dibidang komunikasi penyiaran islam sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan, Memperluas jaringan kerjasama kemitraan dengan berbagai pihak dalam maupun luar negeri untuk mengoptimalkan tridharma perguruan tinggi.

Tujuan Prodi KPI memiliki lima tujuan yang ingin dicapai yaitu: Menguasai, mengembangkan, dan mengamalkan ilmu komunikasi dan penyiaran islam yang dijiwai oleh nilai-nilai islam yang relevan dengan kebutuhan pembangunan bangsa, Menghasilkan sarjana yang profesional dalam bidang komunikasi dan penyiaran islam,

Menghasilkan sarjana yang miliki wawasan dan keterampilan dalam bidang pers, penyiaran dan retorika dakwah, Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk mengoptimalkan tri dharma perguruan tinggi.

Prodi BKI (Bimbingan dan Konseling Islam) memiliki visi unggul dalam pengkajian dan pengembangan keilmuan bimbingan dan konseling islam di asia tenggara berwawasan kebangsaan tahun 2035 dan memiliki misi menyelenggarakan pendidikan dibidang bimbingan dan konseling islam untuk menghasilkan sarjana yang berkualitas, Profesional dan berakhlak mulia, menyelenggarakan penelitian dalam bidang ilmu bimbingan dan konseling islam, untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran, melakukan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang bimbingan dan konseling baik di satuan pendidikan sekolah, madrasah dan pesantren serta lembaga-lembaga kemasyarakatan dan lembaga kesejahteraan masyarakat lainnya.

Tujuan Prodi BKI adalah mahasiswa menguasai berbagai macam konsep ilmu yang berkaitan dengan psikologi, keluarga, sosial dan juga konseling untuk digunakan dalam menguraikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat secara luas, keluarga dan anak, mahasiswa menguasai berbagai macam teori konseling untuk digunakan dalam proses konseling, mahasiswa menguasai pengetahuan mengevaluasi untuk keefektifan dan keefisienan proses konseling, mahasiswa menguasai pengetahuan memahami individu

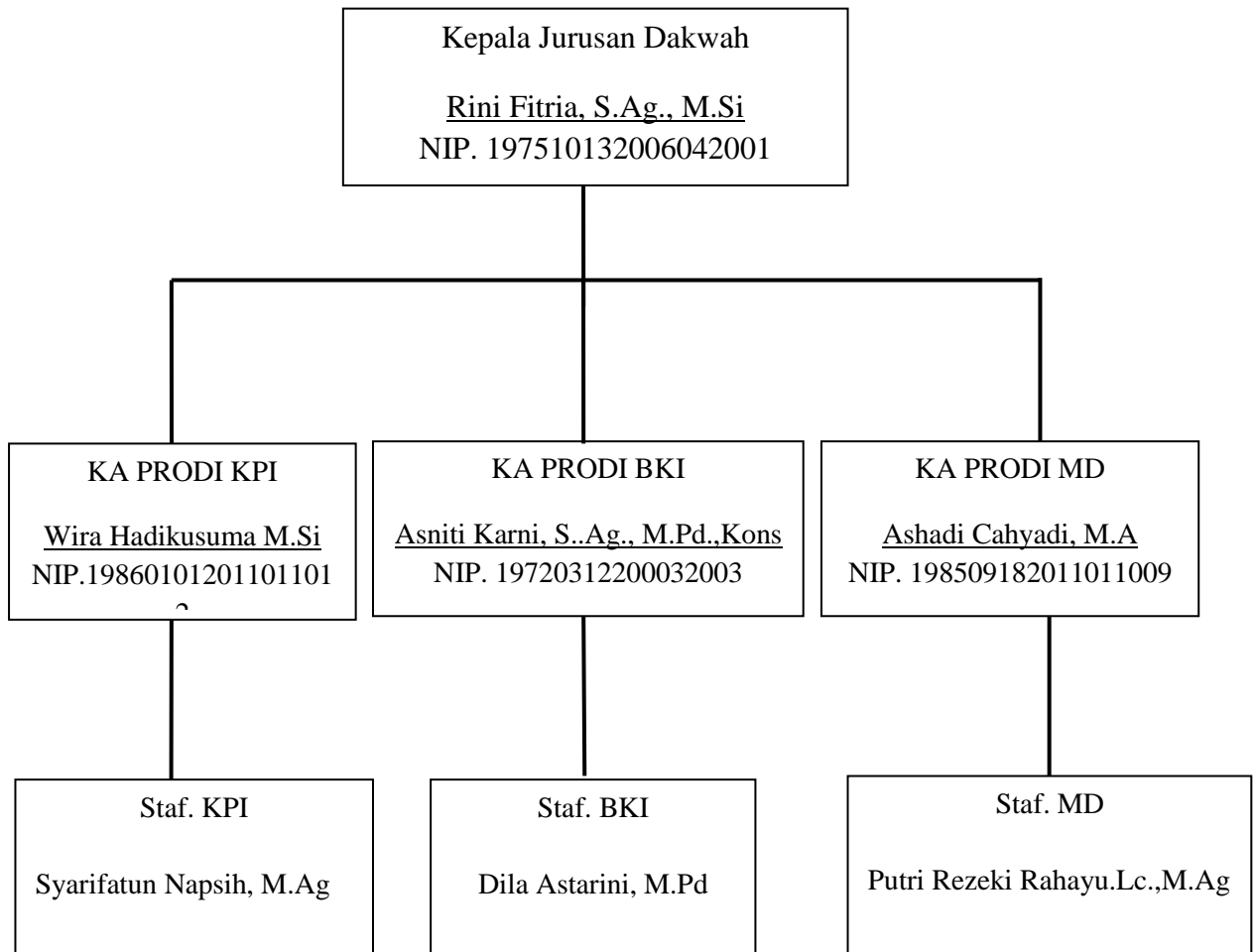
yang digunakan untuk memilih penanganan yang tepat dalam proses konseling dan menerapkan *non-harmful procedure*, mahasiswa memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan konseling yang bermartabat, mahasiswa memiliki kemampuan untuk melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas konseling dan mahasiswa memiliki kemampuan untuk menguasai pemilihan teori konseling yang digunakan guna keefektifan konseling yang berlangsung serta mahasiswa memiliki kemampuan melakukan proses konseling baik secara individual maupun kelompok.

Prodi MD (Manajemen Dakwah) sama halnya dengan Prodi lainnya, Manajemen Dakwah memiliki visi dan misi. Visi manajemen Dakwah adalah Unggul dalam pengkajian dan pengembangan manajemen dakwah berwawasan kebangsaan di asia tenggara tahun 2035.

Serta memiliki Misi yaitu menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dibidang manajemen dakwah untuk menghasilkan sarjana yang berkualitas, profesional dan berakhlak mulia, menyelenggarakan penelitian yang berkualitas berkaitan dengan manajemen kelembagaan islam, menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada penguatan dan pengolaan lembaga islam, dan menyelenggarakan kerjasama kemitraan dengan berbagai lembaga islam dan instansi terkait baik di tingkat lokal, nasional dan regional.

Sebagaimana seperti program studi pada umumnya, Manajemen Dakwah memiliki tujuan yaitu menguasai ilmu manajemen dakwah agar dapat bersaing di asean, menghasilkan karya ilmiah yang berkualitas dibidang manajemen lembaga islam, meningkatkan peran serta masyarakat dalam aktivitas dakwah serta pemanfaatan lembaga islam untuk menggerakkan aktifitas dakwah yang profesional dan meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak dengan berbagai lembaga islam dan instansi terkait baik di tingkat lokal, nasional dan regional.

Saat ini jurusan di pimpin oleh Rini Fitria, S.Ag., M.Si. berikut struktur organisasi Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu.

Skema. 4.1. Struktur Organisasi Jurusan Dakwah

Adapun fasilitas yang disediakan oleh pihak Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu memiliki fasilitas diantaranya yaitu: Ruang kepala jurusan, ruang prodi sebanyak 3 ruangan (Ruangan KPI, BKI, dan MD), ruang khusus Dosen pengajar Jurusan dakwah, 1 ruang staf (KPI, BKI dan MD), ruang tunggu beserta kursi bagi mahasiswa, Toilet, halaman parkir dan wifi yang dapat digunakan oleh pihak jurusan dan mahasiswa.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021, responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu. Terdapat dua variabel yang telah diamati dalam penelitian ini, meliputi:

1. Deskripsi Layanan Informasi (Variabel X)

Tabel 4.1
Deskripsi Layanan Informasi (Variabel X)

Kualitas Layanan Informasi	Kategori	Frekuensi	Presentase
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Baik	59	73.8
	Cukup baik	18	12.5
	Tidak baik	3	3.7
	Total	80	100
<i>Reliability</i> (keandalan)	Baik	28	35
	Cukup baik	48	63.8
	Tidak baik	1	1.2
	Total	80	100
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Baik	17	21.2
	Cukup baik	45	56.3
	Tidak baik	18	22.5
	Total	80	100
<i>Assurance</i> (jaminan)	Baik	12	15
	Cukup baik	60	75
	Tidak baik	8	10

	Total	80	100
<i>Empathy</i> (empati)	Baik	14	13
	Cukup baik	59	73.7
	Tidak baik	7	8.8
	Total	80	100

Layanan informasi yang diukur dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*.

a. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa 59 (73.8%) mahasiswa yang menyatakan bahwa kualitas layanan informasi jurusan dakwah dalam kategori baik dalam indikator *Tangible*. Hal ini bisa dijelaskan dengan adanya keberadaan bennar, mading, baliho, katalog, buku pedoman akademik di Jurusan Dakwah serta hasil observasi peneliti ketika ingin memperoleh informasi, memperoleh fasilitas yang memadai.

b. *Reability* (Kehandalan)

Pada indikator *Reability* sebanyak 48 (63.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dijelaskan oleh fakta di jurusan dakwah dengan kemampuan Jurusan Dakwah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Bentuk indikator *reliability* yang terlihat di Jurusan Dakwah seperti: pihak jurusan memberikan informasi tepat waktu, menyediakan kontrak layanan atau menjanjikan dengan katalog “Buka

07.30-12.00 WIB, istirahat 12.13.00 WIB, buka 13.30-16.00 WIB, pihak jurusan memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Pada indikator *Responsiveness* sebanyak 45 (56.3%) dengan kategori cukup baik. Maka dapat diartikan bahwa pendapat dari mahasiswa mengenai *Responsiveness* dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dijelaskan dengan fakta dilapangan seperti sebagai daya tanggap pihak Jurusan Dakwah membantu mahasiswa, pihak Jurusan berkenan untuk membantu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, merespon permintaan mahasiswa dengan baik tetapi ada beberapa pihak Jurusan melayani dengan sedikit kurang baik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pada indikator *Assurance* sebanyak 60 mahasiswa (75%) dengan kategori cukup baik, dengan demikian maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan informasi dalam bentuk *Assurance* dalam kategori cukup baik. Hal ini di tunjukkan dari pihak Jurusan Dakwah yang mampu menjawab pertanyaan dengan jelas dan sebagian pihak Jurusan Dakwah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh dan ada beberapa pihak Jurusan yang melayani dengan sikap kurang ramah terhadap mahasiswa dan hal tersebut kadang membuat mahasiswa merasa takut untuk berkepentingan terkait masalah penyelesaian studinya.

e. *Empathy* (Empati)

59 (73%) dapat diartikan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah bagian *Empathy* dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari mahasiswa yang tidak berani dalam menyampaikan keluhan, pihak jurusan belum mempunyai kemampuan dalam memahami karakteristik mahasiswanya.

2. Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan (Y)

Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan (Y)

Tingkat Pengetahuan	Kategori	Frekuensi	Presentase
<i>Know</i>	Baik	26	32.5
	Cukup baik	50	62.4
	Tidak baik	4	4.8
	Total	80	100
<i>Comprehention</i>	Baik	27	33.8
	Cukup baik	53	61.2
	Tidak baik	4	4.9
	Total	80	100
<i>Aplication</i>	Baik	25	31.3
	Cukup baik	54	67.5
	Tidak baik	1	1.2
	Total	80	100
<i>Analysis</i>	Baik	9	11.1
	Cukup baik	59	73.8

	Tidak baik	12	15.1
	Total	80	100
<i>Syntesis</i>	Baik	25	31.3
	Cukup baik	51	63.8
	Tidak baik	4	4.8
	Total	80	100
<i>Evaluasi</i>	Baik	30	37.4
	Cukup baik	46	53.8
	Tidak baik	4	8.7
	Total	80	100

a. *Know* (Tahu)

Berdasarkan Tabel 4.2, maka dapat diartikan indikator tingkat pengetahuan indikator *Know* dalam posisi kategori cukup baik, sebanyak 50 mahasiswa (62.4%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa Jurusan Dakwah tentang informasi akademik masuk dalam kategori cukup baik.

b. *Comprehention* (memahami)

Indikator *Comprehention* 53 (61%) dalam kategori cukup baik, dapat di artikan bahwa pemahaman mahasiswa Jurusan Dakwah terhadap informasi akademik Jurusan Dakwah dalam ketegori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa Jurusan Dakwah dalam memahami informasi yang diberikan oleh pihak Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

c. *Aplication* (Aplikasi)

Pada indikator *Application* sebanyak 54(67%) mahasiswa dalam kategori cukup baik, hal ini dapat dilihat dari mahasiswa yang masih banyak belum mampu menyelesaikan studi akhir dengan tepat waktu. Mahasiswa Jurusan Dakwah rata-rata menyelesaikan studi penyelesaian selama 4.5 tahun.

d. *Analysis* (Analisis)

Pada indikator *Analysis* sebanyak 59(73.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan dakwah dalam menganalisis informasi yang telah disediakan oleh pihak Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

e. *Synthesis* (Sintesis)

Pada indikator *Synthesis* sebanyak 51(63.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan Dakwah dalam menghubungkan berbagai macam bentuk pengetahuan yang dimilikinya menjadi satu pengetahuan yang baru dalam kategori cukup baik.

f. *Evaluation* (evaluasi)

pada indikator *Evaluation* sebanyak 46(53%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan Dakwah dalam melakukan justifikasi atas informasi akademik Jurusan Dakwah yang ada dalam kategori cukup baik.

3. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Informasi (X) dengan Variabel Tingkat pengetahuan (Y)

Pada penelitian ini untuk menganalisis data peneliti menggunakan analisis statistik. Analisis serta perhitungan data dilakukan dengan program SPSS 16.

a) Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (x) terhadap Variabel Akibat (y).⁴⁹ Dengan tujuan untuk pengujian pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menguji antara Kualitas Layanann Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik, dengan hipotesis :

H_a : variabel x berpengaruh signifikan terhadap variabel y

H_o : variabel x tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel y

Tabel.4.6. Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	107.156	11.534		9.291	.000
	kualitas layanan informasi	1.412	.363	.403	3.887	.000

a. Dependent Variable: tingkat pengetahuan

⁴⁹ Singgih Santoso, *Menguasai Statistik parametrik konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Jakarta:Kompas Gramedia, 2015) hlm 147

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 ^a	.162	.152	12.20658

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan informasi

Sumber : Olah data primer, 2021

Output (model summary), dikemukakan nilai koefisien dan persamaan regresi dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 107.396 + 1.412X$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan yang menunjukkan besarnya nilai X yang merupakan regresi diestimasi sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta (a) sebesar 107.396, memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel tingkat pengetahuan adalah sebesar 107.396.
- b) Koefisien regresi variabel X (b) sebesar 1.412 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Layanan, maka akan berpengaruh pada nilai tingkat pengetahuan sebesar 1.412. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
- c) Nilai positif pada koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan Informasi (X) berpengaruh terhadap variabel Tingkat Pengetahuan Mahasiswa (Y).

4. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y berdasarkan Indikator

Uji pengaruh variabel X terhadap variabel Y berdasarkan indikator bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh antara indikator-indikator variabel X terhadap variabel Y.

Tabel. 4.3

Uji pengaruh indikator *tangible* terhadap variabel tingkat pengetahuan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387 ^a	.150	.139	12.29677

a. Predictors: (Constant), tangible

Tabel 4.3 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.387. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,150, dengan artian bahwa pengaruh indikator *tangible* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 15.0 %, sedangkan sisahnya yakni 85 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *tangible*.

Tabel. 4.4

Uji pengaruh indikator *Reliability* terhadap variabel tingkat pengetahuan.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 ^a	.154	.143	12.26806

a. Predictors: (Constant), Reliability

Tabel 4.4 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.392. dari Tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,154, dengan artian bahwa pengaruh indikator *reliability* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 15.4 % sedangkan sisahnya yakni 84,5 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *reliability*.

Tabel. 4.5

Uji pengaruh indikator *responsiveness* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.245 ^a	.060	.048	12.92885

a. Predictors: (Constant), responsiveness

Tabel 4.5 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.245. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,060, dengan artian bahwa pengaruh indikator *responsiveness* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan

mahasiswa) adalah sebesar 6%. sedangkan 94 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *responsiveness*.

Tabel. 4.6

Uji pengaruh indikator *Assurance* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.198 ^a	.039	.027	13.07189

a. Predictors: (Constant), Assurance

Tabel 4.6 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.198. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,039, dengan artian bahwa pengaruh indikator *Assurance* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan) adalah sebesar 3.9 %. Sedangkan 97 % berada pada indikator-indikator lain diluar indikator *Assurance*.

Tabel. 4.7

Uji pengaruh indikator *Empaty* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.136 ^a	.019	.006	13.21255

a. Predictors: (Constant), Empathy

Tabel 4.7 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.136. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,019, dengan artian bahwa pengaruh indikator *empaty* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 1.9%. Sedangkan 99.1 % berada pada indikator-indikator lain diluar indikator *empaty*.

C. Pembahasan

Pada bagian pembahasan hasil penelitian diuraikan temuan yang diperoleh dari hasil analisis data tentang Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiwa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus di Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu). Uraian berikut pada dasarnya menggambarkan hasil pengaruh kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.

Hasil analisis ada pengaruh antara kualitas informasi Jurusan Dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiwa tentang informasi akademik, uji pengaruh kualitas layanan Jurusan Dakwah peneliti menggunakan lima indikator yaitu *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan temuan, bahwa layanan informasi Jurusan Dakwah berpengaruh positif terhadap tingkat pengetahuan mahasiwa tentang informasi akademik, mahasiswa menyatakan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah bagian *tangible* berpengaruh

terhadap tingkat pengetahuan mereka, berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa di Jurusan Dakwah menyediakan layanan informasi dalam bentuk *tangibel* yang cukup lengkap, contohnya Jurusan Dakwah menyediakan Banner yang berisikan informasi seperti, syarat mengajukan judul skripsi, syarat mendaftar seminar propoal, syarat mendaftar ujian komprehensif, syarat mendaftar ujian munaqosah serta cara cek plagiasi skripsi yang terpasang pada mading Jurusan Dakwah, dan masih banyak lagi informasi yang diberikan oleh Jurusan dakwah dalam wujud fisik.

Reliability atau kehandalan juga berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa, karena informasi yang disediakan tidak hanya dalam bentuk fisik, melainkan dengan langsung bertatap muka terhadap pihak yang bersangkutan. Pihak Jurusan Dakwah memberikan informasi akademik sesuai dengan apa yang dibutuhkan mahasiswa. *Responsiveness* pihak jurusan tentu berpengaruh pada tingkat pengetahuan mahasiswa, berdasarkan observasi mahasiswa menyatakan pihak Jurusan dakwah memberikan informasi dengan cepat dan jelas kepada mahasiswa. *Assurance* dan *empathy* berperan positif untuk mendukung Tingkat Pengetahuan Mahasiswa, karena dari pelayanan yang baik maka mahasiswa tidak kesulitan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kusumaningrum dkk yang menyatakan

bahwa faktor penyebab tinggi rendahnya pengetahuan Mahasiswa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.⁵⁰

Hubungan dengan penelitian terdahulu adalah bahwa penelitian ini senada dengan penelitian Bagus Arif Aulia. Membahas tentang Layanan Informasi terhadap Kecerdasan Siswa, Aulia menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan informasi terhadap kecerdasan emosi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,727 > 2.004$. dan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dan $dk-N-2=57-2=55$, berdasarkan perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} 3.727 sedangkan t_{tabel} 2.004 maka H_a diterima dan H_o ditolak.⁵¹

Selain itu peneliti sependapat pada penelitian Niken Kusumaningrum Dkk. yang membahas tentang tingkat pengetahuan mahasiswa dalam mendukung dan mewujudkan visi UNNES yang berwawasan konservasi. Mereka menyatakan bahwa faktor tinggi rendahnya pengetahuan mahasiswa yaitu dari faktor internal dan eksternal.⁵²

Karya Eli Gustiani Lubis, membahas tentang layanan informasi terhadap komunikasi interpersonal. Lubis menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan layanan informasi terhadap interpersonal

⁵⁰ Nikken Kusumaningrum, Ananto Aji dan Puji Hardati, 2020, "Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dalam Mendukung UNNES Mewujudkan Visi Berwawasan Konservasi Serta Faktor Yang Menyebabkan Tinggi Rendahnya Pengetahuan Mahasiswa", *Journal UNNES.ac.id, Vol. 1, No. 8, 2020*, hlm. 34-37.

⁵¹ Bagus Arif Aulia, "Pengaruh Layanan informasi Terhadap Kecerdasan Emosi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018, Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2018. hlm. 78

⁵² Nikken Kusumaningrum, Ananto Aji dan Puji Hardati, 2020, "Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dalam Mendukung UNNES Mewujudkan Visi Berwawasan Konservasi Serta Faktor Yang Menyebabkan Tinggi Rendahnya Pengetahuan Mahasiswa", *Journal UNNES.ac.id, Vol. 1, No. 8, 2020*, hlm. 34-37.

Ajaran 2017/2018 dengan indeks Korelasi $t_{hitung} = 0.7758 > r_{tabel} = 0.388$.⁵³ dengan demikian, peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian peneliti terdahulu bahwa, layanan informasi memang berpengaruh dalam bidang pengetahuan.

Temuan utama studi ini telah menguatkan studi terdahulu seperti: hasil penelitian yang hampir seluruh penelitian dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Keunggulan kunci dari penelitian ini adalah bahwa belum ditemukan pada studi terdahulu yang menghubungkan antara Kualitas Layanan informasi terhadap Tingkat pengetahuan, jika dilihat dari beberapa penelitian terdahulu ada banyak variabel kualitas layanan di hubungan dengan variabel tingkat kepuasan, layanan informasi yang dihubungkan oleh kecerdasan, sedangkan pengertian tingkat pengetahuan dan pengertian kecerdasan terdapat perbedaan.

Peneliti melihat studi terdahulu banyak meneliti tentang tingkat pengetahuan tetapi tidak dihubungkan dengan kualitas layanan informasi. Keistimewaan temuan ini adalah pada lokasi penelitian, Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu belum ditemukan bahwa studi terdahulu yang mengkaji tentang Kualitas Layanan Informasi dan Tingkat Pengetahuan Mahasiswa, selain itu jarang ditemukan pada studi terdahulu yang menggunakan metode kuantitatif, studi terdahulu kebanyakan menggunakan metode kualitatif. Selain itu ditemukan bahwa studi

⁵³ Eli Gustiani Lubis, "Pengaruh Layanan Informasi Terhadap Komunikasi Interpersonal di Kelas VIII SMP Harapan Mekar Tahun Pembelajaran 2017/2018", Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2017. hlm. 56

terdahulu belum pernah membahas layanan informasi kampus baik dibagian Fakultas maupun Jurusan yang dihubungkan dengan tingkat pengetahuan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Studi ini telah menjawab pertanyaan penelitian terhadap Kualitas Layanan Informasi Jurusan dalam Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik, peneliti telah melakukan analisa kuantitatif melalui aplikasi SPSS dengan hasil bahwa Kualitas Layanan Informasi Jurusan berpengaruh positif terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik. Diketahui nilai Constanta (a) sebesar 107.396 yang dapat diartikan sebagai nilai konsisten variabel tingkat pengetahuan sedangkan nilai kualitas layanan (b/Koefisien regresi) sebesar 1.412. koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dikatakan bahwa ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y.

Informasi akademik dinilai penting bagi mahasiswa guna membantu proses penyelesaian studi mahasiswa, penelitian ini akan berguna untuk mahasiswa agar, Jurusan Dakwah bersedia meningkatkan kualitas layanan informasi dalam menciptakan mahasiswa yang berpengetahuan akan seluruh informasi akademik. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

Penelitian ini dianggap memiliki kekurangan dikarenakan kecilnya sampel yang diambil, peneliti merekomendasikan untuk studi selanjutnya membahas layanan informasi dengan lokasi yang memiliki populasi lebih

besar seperti, layanan informasi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Selain itu peneliti menyarankan agar studi selanjutnya menggunakan indikator selain Parasuraman dan Notoadmodjo jika ingin membahas permasalahan yang sama.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini maka peneliti memberikan saran untuk Jurusan Dakwah seperti :

1. Meningkatkan kualitas layanan informasi yang ada di Jurusan Dakwah dengan cara memperbaharui setiap informasi yang sudah tidak berlaku pada papan informasi.
2. Bagi mahasiswa untuk dapat meningkatkan pengetahuan tentang informasi akademik dengan cara melihat papan informasi serta meberanikan diri untuk bertanya kepada pihak Jurusan Dakwah.
3. Penelitian ini merekomendasikan untuk studi selanjutnya agar menggunakan skla sampel lebih besar dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah Ro'in. 2016. "Tingkat Pengetahuan Siswa Tentang Pola Hidup Sehat Siswa Kelas V dan VI di SD Negeri Janten, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo". Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Afrianty Yati. "Validitas dan realibilitas dalam penelitian kuantitatif" *Jurnal keperawatan indonesa* 12(2). 2008.
- Anonim "Pengertian Akademik Menurut Para Ahli" diakses dari laman <http://pengertianaja.blogspot.com/2018/02/pengertian-akademik-menurut-para-ahli.html?=1>.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. "Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik." Jakarta: Rineka Cipta.
- Aulia Bagus Arif.2018 "Pengaruh Layanan informasi Terhadap Kecerdasan Emosi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018, Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Drs. Permana Didi.Spd, M.Pd. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa" *Artikel Penelitian Pemula Bidang Kelembagaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Terbuka, 2014*, Hal. 12.
- Fanani Iqbal, S.Pantja Djati dan Ktut Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

(OCB) (Studi Kasus RSUD UKI)” *Fundamental Management Journal*.
Vol.1(S),ISSN:2540-9220

Febriyanto Mukhammad Aminudin Bagus. 2016. “Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Dengan Perilaku konsumsi Jajanan Sehat di MI Sulaimaniyah Mojoagung Jombang.” Skripsi Universitas Airlangga Surabaya.

Gunawan Yusuf.1987. *Pengantar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<http://eprints.umpo.ac.id>. Diakses pada tanggal 6 April 2021, pukul 10.28 WIB.

Diakses pada tanggal 6 april 2021, pukul 11.40 WIB.

<https://materibelajar.co.id/pengertian-dokumentasi/>. Diakses pada tanggal 16 Maret 2020, pukul 9:38 WIB

Irnadha Aris. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).” Universitas Yogyakarta.

Khasanah Imroatul dan Octarina dina pertiwi. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS st. Elisabeth Semarang”, *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro* Vol. 12 No. 2, 2010.

Kusumaningrum Nikken, Ananto Aji dan Puji Hardati. “Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dalam Mendukung UNNES Mewujudkan Visi Berwawasan Konservasi Serta Faktor Yang Menyebabkan Tinggi Rendahnya Pengetahuan Mahasiswa.” *Journal UNNES.ac.id*, Vol. 1, No. 8, 2020.

- Lubis Eli Gustiani. 2017. "Pengaruh Layanan Informasi Terhadap Komunikasi Interpersonal di Kelas VIII SMP Harapan Mekar Tahun Pembelajaran 2017/2018", Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan.
- Menuk Hardaniwati. dkk. 2003. "Kamus Pelajar Sekolah Lanjutan Tinggi Pertama." Jakarta: Pusat Bahasa.
- Modul. 2008. "*Mengelola Data/Informasi Di Tempat Kerja.*" Swadaya Murni, 2008
- Nursyihab Imam, "kualitas informasi", diakses dari laman <https://www.slideshare.net/imamnursyihab/kualitas-informasi>.
- R Endang Sri, Sri Mulyani dan Suyetty. 2011. *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi*. Jakarta: Erlangga
- Rinala I Nyoman, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, "pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata nusa dua bali, " *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*. Vol. 4, 2013.
- Rusmawati Kadek Rini, Lulup Endah Tripalupi1, dan Made Artana2, 2012, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya penyelesaian studi mahasiswa jurusan pendidikan ekonomi tahun 2012/2013. " *uindiksha.ac.id*, Vol.4, No.1 2014.
- Santoso Singgih. 2015. *Menguasai Statistik parametrik konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: Kompas Gramedia.

Setiawan Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)”, *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (Jbe)*, September 2007, Issn: 1412-3126

Solihin Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Sugiarto. 1999. *Psikologi Industri pelayanan jasa*. Jakarta: Balai

Sugiono. 2011. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Wawancara.Aan Supian, M.Ag. Sekretaris Jurusan Dakwah pada Periode 2001-2005. Pada tanggal 10 Mei 2021.

Wildan Mas Nino. 2017. “Analisa Kualitas Informasi Cybercampus” Skripsi thesis Universitas Airlangga-Surabaya.

Winardi Ahmad, Uli Karo Karo, dan Maman Kusman. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Studi Mahasiswa Jurusan Pendiidkan Teknik Mesin FPTK UPI” *Journal Of Mechanical Engineering education*, Vol.1, No.2, Desember 2014.

www.slideshare.net. Diakses pada tanggal 28 October 2020 pukul 10.30 WIB

Yamit Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.