

Buku ini menjelaskan sistem manajerial pada Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara lengkap dan lugas. Bagian awal pada buku memaparkan sistem organisasional Admisi UIN Sunan Kalijaga yang mencakup struktur organisasi, tata kerja, serta tugas dan tanggung jawab yang ditanggung oleh pengelola Admisi. Selain itu, bagian ini juga menggambarkan urgensi Admisi menjadi UPT (Unit Pelaksana Teknis).

Pada bagian selanjutnya, pemaparan implementasi strategik dalam sistem manajerial kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga dideskripsikan secara simpel namun komprehensif. Bab ini menyatakan bahwa penetapan strategi pada kantor Admisi didasarkan atas analisis SWOT.

Implementasi strategi berdasarkan analisis SWOT tersebut sekaligus berfungsi evaluatif sebagai dasar penetapan strategi Admisi UIN Sunan Kalijaga pada tahun berikutnya. Upaya Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga untuk mengedepankan pelayanan prima tampak dalam inovasi kebijakannya dengan menetapkan jalur moderasi beragama pada sistem seleksi mahasiswa baru. Kebijakan ini berlandaskan kesadaran bahwa masyarakat Indonesia merupakan masyarakat yang heterogen, termasuk dalam hal agama, yang memiliki hak sama untuk mengakses pendidikan.

Penetapan jalur moderasi beragama merupakan bukti komitmen UIN Sunan Kalijaga sebagai lembaga pendidikan keagamaan yang inklusif. Buku ini penting untuk dibaca, karena merangkum dan menyajikan secara lengkap berbagai komponen dalam sistem manajerial kantor Admisi sehingga dapat dijadikan bahan percontohan dalam mengelola kelembagaan Admisi di seluruh kampus di Indonesia.

Bahasa yang digunakan lugas dan sederhana, lengkap dengan teori-teori pendukung sehingga mudah untuk difahami oleh pembaca.



Best Practice

PENGLOLOAN PUSAT PENERIMAAN MAHASISWA BARU PERGURUAN TINGGI

ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



AULIA FAQIH RIFA'I - ARIS RISDIANA - ANNISA DIAN ARINI - BURHANUDDIN LATIF
HANDINI - RIFAATUL INDANA - ISYQIE FIRDAUSAH/MAYLISA OKTAVIRA
NI KADEK PUJIANI DEWI - SITI KHODIJAH NURUL AULA

EDITOR : AHMAD WAHYU SUDRAJAD

Best Practice
PENGELOLAAN
PUSAT PENERIMAAN MAHASISWA BARU
PERGURUAN TINGGI

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, sebagaimana yang diatur dan diubah dari Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002, bahwa:

Kutipan Pasal 113

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000, 00 (seratus juta rupiah).
 - (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000, 00 (lima ratus juta rupiah).
 - (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000. 000, 00 (satu miliar rupiah).
 - (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000, 00 (empat miliar rupiah).
-

Best Practice
**PENGELOLAAN
PUSAT PENERIMAAN MAHASISWA BARU
PERGURUAN TINGGI**

**AULIA FAQIH RIFAI || ARIS RISDIANA
ANNISA DIAN ARINI || BURHANUDDIN LATIF || HANDINI
RIFAATUL INDANA || ISYQIE FIRDAUSAH / MAYLISA OKTAVIRA
NI KADEK PUJIANI DEWI || SITI KHODIJAH NURUL AULA**

**EDITOR :
AHMAD WAHYU SUDRAJAD**



Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Best Practice
PENGELOLAAN
PUSAT PENERIMAAN MAHASISWA BARU
PERGURUAN TINGGI

Penulis : Aulia Faqih Rifai || Aris Risdiana || Annisa Dian Arini ||
Burhanuddin Latif || Handini || Rifaatul Indana || Isyqie
Firdausah / Maylisa Oktavira || Ni Kadek Pujiani Dewi || Siti
Khodijah Nurul Aula

Editor : Ahmad Wahyu Sudrajad

Sampul : Raden Novan Aryo Seto

Layout : Joedin

Cetakan I : 2023

Penerbit : Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jl. Marsda Adi Sucipto Yogyakarta

Hak cipta © dilindungi undang-undang.
Dilarang memperbanyak dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis dan penerbit.

PENGANTAR TIM PENULIS

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kita sekalian, sehingga kami bisa mempersembahkan buku ini kepada Anda semua. Dimana buku ini merupakan hasil kerja keras dan kolaborasi dari tim penulis yang berdedikasi, yang dengan penuh semangat pengabdian menghadirkan karya ini sebagai hadiah bagi para pembaca.

Buku ini adalah sebuah kumpulan karya tulis yang merupakan wujud kecintaan kita terhadap institusi Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penulisan buku ini, kami telah menyusuri setiap lembaran kertas dengan pikiran terbuka dan hati yang penuh cinta. Kami berusaha menghadirkan kekuatan imajinasi dan kehangatan emosi melalui setiap kata yang tertulis disini. Tujuan kami adalah untuk memikat dan menginspirasi Anda, mengajak Anda berkenalan melalui dunia yang penuh keajaiban, dan makna dari rumah kami yang bernama Admisi UIN Sunan Kalijaga.

Tim penulis terdiri dari individu-individu yang memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda-beda. Para penulis ini adalah jiwa-jiwa kreatif yang bersatu dengan visi yang sama, yaitu untuk menghidupkan setiap cerita dan mempersembahkannya kepada Anda dengan kecerdasan dan kepekaan. Kami telah menggali ke dalam data-data empirik, mengamati kehidupan di sekitar, dan menemukan inti dari setiap kisah yang dituangkan dalam buku ini.

Kami berharap bahwa setiap halaman dalam buku ini akan menghanyutkan Anda dalam dunia imajinasi, praktik,

dan memperkaya pengalaman membaca. Kami ingin Anda menemukan inspirasi, kebijaksanaan, dan keindahan dalam setiap cerita yang kami sajikan. Tim penulis menyajikan dalam 9 bab dimana diawali dari Status Kelembagaan, Strategi Manajerial, Infrastruktur IT, Sistem Seleksi, Pelayanan Prima dan Komunikasi Efektif, Strategi Promosi dan Sosialisasi, *Digital Marketing*, serta Moderasi Beragama dan Pelaporan dan Evaluasi.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami ucapkan kepada Rektor UIN Sunan Kalijaga beserta para Wakil Rektor dan Kementerian Agama Republik Indonesia tentunya sebagai pijakan kami, yang telah mendorong tersusunnya buku “*Best Practice Pengelolaan Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Perguruan Tinggi*”. Ucapan terima kasih juga kepada beberapa keluarga dan para kolega yang tidak dapat kami sebut satu persatu, yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi. Selanjutnya, kami para penulis sadar bahwa penulisan buku ini masih jauh dari sempurna yang mengakibatkan keterbatasan dalam proses mengumpulkan data dan penulisan. Oleh karena itu, kami selaku penulis memohon maaf apabila dalam isi buku ini terdapat kekurangan dan kekeliruan serta diharapkan saran yang membangun untuk kedepannya.

Akhir kata, kami berharap semoga buku ini mampu memberikan sumbangsih pengetahuan dan praktik bagaimana mengelola dan menjalankan sebuah unit lembaga yang salah satu fungsinya sebagai wadah dalam penerimaan mahasiswa baru.*

Yogyakarta, Juni 2023

TD

SAMBUTAN REKTOR UIN SUNAN KALIJAGA

Alhamdulillah, berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa sehingga telah selesai buku dari Tim Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Rektor Universitas UIN Sunan Kalijaga mengucapkan terima kasih atas terbitnya Buku yang berjudul “*Best Practice Pengelolaan Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Perguruan Tinggi*”. Pusat Admisi merupakan titik awal dalam mengawal segala aktifitas calon mahasiswa yang ingin menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga. Buku ini diharapkan menjadi khazanah keilmuan terkait dengan pengelolaan pusat administrasi penerimaan mahasiswa baru. Adanya sistem pengelolaan yang baik, akan memberikan mahasiswa yang mampu bersaing di kancah nasional maupun internasional.

Hadirnya buku ini, saya menyambutnya dengan gembira atas kerja keras dan keseriusan para penulis hingga dapat dilaksanakan penerbitan buku ini. Bidang keilmuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, membuat tulisan buku ini memiliki kelebihan dalam menjabarkan pengelolaan lembaga sesuai dengan keahlian dan pengalamannya masing-masing. Buku ini merupakan piranti penting yang harus diketahui oleh *civitas* akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia, karena pengelolaan lembaga ini sudah sangat maju dengan mengikuti perkembangan teknologi yang memudahkan masyarakat dapat mengakses segala informasi terkait dengan penerimaan mahasiswa baru di UIN Sunan Kalijaga. Hadirnya buku ini juga menjadi

tanda bahwasanya universitas ini memiliki kemajuan pada bidang ilmu pengetahuan. Untuk itu saya berterimakasih atas hadirnya buku ini, karena telah menambah pustaka yang berarti bagi dunia perguruan tinggi, tidak hanya dimanfaatkan oleh UIN Sunan Kalijaga, akan tetapi juga dapat dimanfaatkan oleh perguruan tinggi di seluruh Indonesia.

Implementasi dalam buku ini seyogyanya menjadi tumpuan utama dalam menjalankan tugas dan fungsi pengelolaan lembaga. Sistem dan metode pengelolaan lembaga Admisi UIN Sunan Kalijaga yang sesuai dengan bidang keilmuannya tersebut, dapat dilihat dari berbagai capaian sasaran yang sesuai dengan tujuan lembaga. Karya tulis ini nantinya juga akan mendorong semua dosen UIN Sunan Kalijaga dalam menciptakan karya ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan bidang keilmuannya masing-masing.

Mudah-mudahan buku ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di seluruh Indonesia. Demikian kata sambutan saya, segala kebijakan dan keputusan dalam buku ini dihadirkan secara bertanggung jawab dan penuh dengan semangat dalam membangun UIN Sunan Kalijaga menjadi kampus yang unggul. Saya sampaikan penghargaan yang tinggi serta ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, Juni 2023

Rektor,

Prof. Dr. Phil. H. Al Makin, S.Ag., M.A.

PENGANTAR WAKIL REKTOR I

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas ridho-Nya dalam Penyusunan buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan buku ini akan memberikan panduan yang mudah bagi *civitas* akademika dalam menjalankan program pengelolaan lembaga Admisi. Buku ini juga memberikan materi-materi yang diupayakan merujuk pada sumber acuan sesuai dengan bidang keilmuannya. Terbitnya buku ini diharapkan dapat membantu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di seluruh Indonesia dalam meningkatkan pengelolaan lembaga yang baik dan berkualitas. Sebagai upaya untuk melakukan percepatan dalam membangun manajemen kerja yang profesional dan berkualitas diperlukan adanya panduan untuk dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan pengelolaan lembaga.

Buku ini dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pelaksanaan pengelolaan lembaga Admisi di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, buku ini diharapkan dapat meningkatkan standar dan kualitas pengelolaan lembaga yang memiliki mutu yang baik dimata masyarakat dan universitas lainnya. Saya berharap buku ini juga dapat memenuhi fungsinya sebagai panduan yang membantu dan mempermudah calon mahasiswa baru dan masyarakat dalam proses mencari informasi terkait dengan pendaftaran dan lain sebagainya di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atau Universitas maupun Akademi-Akademi di Indonesia. Buku ini berisikan tentang Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Informasi Umum Pendaftaran, serta ketentuan registrasi menjadi mahasiswa

baru di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dikaji secara ilmiah berdasarkan pengalaman penulis dan keahlian bidang penulis.

Akhirnya dengan hadirnya buku ini dapat memberikan manfaat untuk dijadikan pegangan dan landasan bagi para pengelola lembaga dalam mengambil keputusan yang sesuai dengan visi dan misi Universitas masing-masing. Terima kasih saya ucapkan kepada tim penyusun buku ini yang terdiri dari berbagai unsur keilmuan melalui diskusi dan praktek pengalamannya sehingga terwujudnya buku ini. Buku ini akan memberikan tuntunan kepada pengelola lembaga untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas lembaga guna mewujudkan visi dan misi dalam menuju lembaga pendidikan yang bermutu, beretika, beragama, dan berbudaya. Semoga ini semua menjadi amal saleh bagi semuanya dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya atas segala amal dan usaha kita semua. Amiin.

Yogyakarta, Juni 2023

Wakil Rektor I,

Bidang Akademik dan Kelembagaan

Prof. Dr. H. Iswandi Syahputra S.Ag., M.Si

DAFTAR ISI

Pengantar Tim Penulis.....	v
Sambutan Rektor UIN Sunan Kalijaga.....	vii
Pengantar Wakil Rektor I	ix
Daftar Isi	xi

KELEMBAGAAN ADMISI DI PERGURUAN TINGGI

KEAGAMAAN.....	1
A. Pendahuluan	1
B. Organisasi.....	4
C. Tata Kerja.....	28
D. Volume Tugas dan Tanggung Jawab	30
E. Urgensi Admisi Bertransformasi Menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT).....	41

IMPLEMENTASI STRATEGIK SISTEM MANAJERIAL

KANTOR ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

A. Pendahuluan	47
B. Sistem Manajerial Admisi UIN Sunan Kalijaga	51
C. Penetapan Strategi Admisi Berdasarkan Analisis SWOT	60
D. Pengimplementasian Strategi Sistem Manajemen Admisi	65

INFRASTRUKTUR ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

A. Pendahuluan	67
B. Sistem Pendaftaran	68
C. Sistem Seleksi CBT (<i>Computer Based Test</i>)	78
D. Sistem Yudisium	83
E. Sistem Data Profil dan UKT (Uang Kuliah Tunggal) ...	84
F. Layanan <i>WhatsApp</i>	85
G. <i>WhatsApp Blast</i>	88
H. <i>Email Blast</i>	91

SISTEM SELEKSI MANDIRI

A. Pendahuluan	101
B. Seleksi PMB Sarjana.....	102
C. Seleksi PMB Magister	119
D. Seleksi PMB Doktor.....	125

KOMUNIKASI EFEKTIF DAN PELAYANAN PRIMA

A. Pendahuluan	127
B. Komunikasi Efektif	128
C. Pelayanan Prima.....	132
D. Memahami Latar Belakang Audiens	133
E. Pelayanan Admisi UIN Sunan Kalijaga	135

PROMOSI ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA

A. Pendahuluan	151
B. Definisi Promosi	152
C. Fungsi Promosi	153
D. Tujuan Promosi.....	154
E. Bauran Promosi (<i>Promotional Mix</i>)	154
F. Strategi Promosi	155
G. Pesan Promosi.....	175
H. <i>Channel</i>	178
I. <i>Segmenting, Targeting dan Positioning</i>	181

DIGITAL MARKETING DI PERGURUAN TINGGI

KEAGAMAAN ISLAM NEGERI

A. Pendahuluan	187
B. Pengertian <i>Digital Marketing</i>	189
C. Fundamental <i>Digital Marketing</i>	191
D. Tujuan Utama <i>Digital Marketing</i>	192
E. Implementasi <i>Digital Marketing</i> Dalam PMB UIN Sunan Kalijaga	195

MODERASI BERAGAMA DI PERGURUAN TINGGI

KEAGAMAAN

A. Pendahuluan	211
B. Implementasi Moderasi Beragama di Masyarakat ..	215
C. Nilai Dasar Moderasi Beragama di Perguruan Tinggi	220
D. Moderasi Beragama Dalam PMB UIN Sunan Kalijaga	222
E. Catatan Moderasi Beragama Dalam PMB UIN Sunan Kalijaga	229

BENTUK PELAPORAN

A. Pendahuluan	233
B. Bentuk Pelaporan Admisi UIN Sunan Kalijaga	234
C. Evaluasi	246

DAFTAR PUSTAKA

TIM PENULIS

KELEMBAGAAN ADMISI DI PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Lembaga ini diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang bermanfaat dan dapat diandalkan di lingkungan masyarakat. Saat ini dunia pendidikan mengalami perkembangan yang pesat. Pesatnya perkembangan tersebut berdampak pada munculnya lembaga-lembaga pendidikan, mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Lahirnya lembaga pendidikan terutama perguruan tinggi tersebut, mengakibatkan adanya persaingan dalam bidang mutu pendidikan, mutu pelayanan, dan mutu kelembagaan. Persaingan tersebut tentunya akan berdampak pada terciptanya lulusan-lulusan yang mampu untuk bersaing nantinya.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi mengartikan bahwasanya Pendidikan Tinggi sebagai jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program

magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Pendidikan tinggi merupakan kelanjutan dari pendidikan menengah yang bertujuan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang siap dan mampu memiliki kemampuan akademik profesional dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Tujuan tersebut dapat tercipta dalam perguruan tinggi, jika lembaga tersebut tidak hanya melakukan pengajaran saja, akan tetapi juga menjalankan penelitian yang relevan guna menopang terciptanya lulusan yang profesional.

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri Islam di Indonesia di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi dituntut berperan aktif dalam memecahkan suatu permasalahan (*problem solver*) yang ada di masyarakat, dengan menghasilkan keilmuan yang siap untuk digunakan di masyarakat, sehingga menjadi penemu masalah (*problem finder*) yang terjadi di masyarakat dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Perguruan tinggi harus mampu menghasilkan lulusan (*output*) yang memiliki kepribadian yang tangguh, serta memiliki kecerdasan, kreatif, unggul, supaya dapat bersaing dengan bangsa-bangsa lainnya. Maka perguruan tinggi memiliki kedudukan yang penting dalam perkembangan masyarakat.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor utama yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu pelayanan di perguruan tinggi ini dapat dilihat dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima. Kualitas

pemberian pelayanan dapat dinilai dari identifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah calon mahasiswa baru. Persaingan dalam lembaga pendidikan tinggi tersebut menuntut lembaga-lembaga pendidikan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada calon mahasiswanya (Ermini, 2012). Maka dari itu, perguruan tinggi harus menentukan langkah dalam menghadapi persaingan kompetitif dan meningkatkan standar mutu pelayanan yang dimiliki.

Dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi khususnya dalam hal penerimaan mahasiswa baru di suatu universitas, Admisi hadir dan memiliki tugas khusus dalam hal penerimaan mahasiswa baru. Kehadiran Admisi merupakan pintu pertama bagi calon mahasiswa baru untuk mengetahui tentang perguruan tinggi tersebut. Keputusan calon mahasiswa baru untuk memilih sebuah perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh pemahaman seberapa jauh mengenal perguruan tinggi yang akan dipilih, misalnya program studi, kuota pendaftaran, akreditasi, biaya pendidikan, dan lain sebagainya. Admisi memiliki peranan yang sangat penting dalam menarik calon mahasiswa baru untuk mendaftar di salah satu perguruan tinggi yang sesuai dengan kriteria calon mahasiswa. Hal tersebut memberikan gambaran bahwasanya kualitas pelayanan Admisi dalam perguruan tinggi itu sangatlah penting.

Tugas dan fungsi Admisi adalah merencanakan, mengonsep strategi, melaksanakan, dan mengkoordinasikan pengembangan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan mahasiswa baru di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Rektor, 2022). Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, tentu saja berbanding lurus dengan volume pekerjaan yang tinggi. Dengan hal tersebut seharusnya dapat menjadikan Admisi sebagai unit/lembaga

independen yang berdiri sendiri. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Admisi melakukan evaluasi dan memberikan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan wewenangnya secara periodik kepada Rektor.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) pertama yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta peraturan-peraturan turunannya, yaitu Organisasi dan Tata Kerja (Ortaker) dan Statuta. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menjalankan pengelolaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagaimana telah beberapa kali diubah. Perubahan terakhir dari Peraturan Menteri Agama Nomor 57 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 26 Tahun 2013 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *organon* yang berarti alat. Secara konseptual terdapat dua pengertian yang berbeda untuk istilah organisasi (*organization*). Pengertian organisasi sebagai kata benda adalah wadah sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.

Sedangkan pengertian pengorganisasian (*organizing*) sebagai kata kerja adalah suatu proses yang merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari upaya membangun dan mengembangkan organisasi atau sebagai salah satu fondasi manajemen (Supanto, 2019). Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi yang memiliki banyak komponen melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi keahlian masing-masing (Eno Suwarno, et.al, 2022).

Banyak pendapat para ahli yang mengartikan organisasi sebagai berikut, diantaranya:

- a. Chester I. Barnard dalam bukunya "*The Executive Functions*" mengemukakan bahwa: "*I define organization as a system of cooperatives of two more persons*" (Organisasi adalah sistem kerja sama antara dua orang atau lebih).
- b. James D. Mooney mengatakan bahwa: "*Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose*" (Organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan bersama).
- c. Dimock berpendapat bahwa organisasi adalah: "*Organization is the systematic bringing together of interdependent part to form a unified whole through which authority, coordination and control may be exercised to achieve a given purpose*" (Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan/ berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan) (Sahai, et. al, 2020).

- d. Menurut Mc. Farland mengungkapkan pengertian organisasi yaitu Organisasi didefinisikan sebagai berikut “*An organization is an identifiable group of people contributing their efforts toward the attainment of goal*” (Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap tercapainya suatu tujuan)
- e. Menurut Robbins mengatakan, bahwa “Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan” (Judge dan lihat Brett, 2007).
- f. Menurut G.R Terry mendefinisikan organisasi sebagai berikut: “Organisasi berasal dari bahasa *organism* yaitu suatu struktur dengan bagian yang diintegrasikan hingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan. Jadi sebuah organisasi terdiri dari dua bagian pokok yaitu bagian-bagian dan hubungan-hubungan” (Terry, 2021).
- g. Hasibuan menyatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu (Mahyuddin.et.al, 2021).
- h. Organisasi menurut Siagian, mengemukakan “Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan” (Suryani, 2018).

- i. Menurut Gitosudarmo dan Sudita, organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan (Sudita, 2021).

2. Konsepsi dan prinsip Organisasi

Organisasi memiliki beberapa konsepsi dan prinsip didalamnya (*The Concept and the principles of organization*) seperti:

- a. Prinsip bahwa organisasi harus mempunyai tujuan yang jelas (*To define clearly the objective of the organization*).
- b. Prinsip skala Hirarki (*The scalar principle*).
- c. Prinsip kesatuan Perintah/Komando (*Principle of Unity of Command*).
- d. Prinsip Pelimpahan wewenang (*Principle of delegation of authority*).
- e. Prinsip daripada pertanggungjawaban (*Principle of responsibility*).
- f. Prinsip Pembagian Pekerjaan (*Principle of division of work*).
- g. Prinsip Jenjang/rentang pengendalian (*Principle of span of control*).
- h. Prinsip Fungsional (*Principle of functional definition*).
- i. Prinsip Pemisahan (*Principle of separation*).
- j. Prinsip Keseimbangan (*Principle of balance*).
- k. Prinsip Fleksibilitas (*Principle of flexibility*).
- l. Prinsip Kepemimpinan (*Principle of leadership facilitation*) (Mahyuddin.et.al, 2021).

Organizing atau Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) berfungsi untuk memfasilitasi dan mendukung pencapaian misi lembaga. Struktur organisasi dan tata kerja dibuat

agar tidak terjadi tumpang tindih di dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi. Sistem organisasi dan ketenagakerjaan juga diatur dalam Undang-Undang. Selain itu SOTK juga membantu anggota dalam memberikan pemahaman mengenai jabatan dan tugas dari jabatan tersebut. SOTK memberikan banyak bantuan dalam penggapaian struktur organisasi yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan perihal kebutuhan dari sebuah organisasi.

SOTK dapat memberikan sebuah penggambaran atau deskripsi dari konsep organisasi. Selain itu, SOTK juga dapat menjadi sebagai diagnoser sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi, SOTK merupakan hal yang sangat penting. Hal ini bertujuan agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara terstruktur. Bagan struktur organisasi yang biasanya digambarkan dalam bentuk kotak-kotak dan garis-garis menggambarkan hirarki jabatan dan tanggung jawab yang dapat menunjukkan alur pelaporan dan supervisi.

3. Struktur Organisasi

Keberadaan struktur organisasi pada sebuah organisasi dapat mempengaruhi hal-hal berikut ini (Rahman Tanjung, 2021):

- a. Fokus pekerjaan dan sekaligus pemilihan pekerja yang sesuai dengan keahliannya dalam setiap divisinya.
- b. Tanggung jawab yang akan dibebankan pada setiap unit kerja atau posisi jabatan yang ada.
- c. Supervisi.
- d. Garis komunikasi.
- e. Tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan.
- f. Pencapaian tujuan organisasi.

Sebuah organisasi dapat terbentuk dari beberapa aspek seperti, penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang maupun kelompok, juga dipandang sebagai proses interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada. Berdasarkan pengertian organisasi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi membutuhkan elemen dasar, seperti:

a. Orang-orang atau sekumpulan orang;

Organisasi pada dasarnya merupakan kumpulan orang-orang. Adanya keterbatasan pada manusia mendorong untuk membentuk organisasi. Kemampuan manusia baik fisik maupun daya pikirnya terbatas, sementara aktivitas yang harus dilakukan selalu meningkat, maka mendorong manusia untuk membentuk organisasi. Maka dapat dikatakan bahwasanya setiap organisasi terdiri dari sekelompok orang. Orang-orang yang ada dalam organisasi berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

b. Sistem Organisasi

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari subsistem atau bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya dalam melakukan aktivitasnya. Organisasi sebagai suatu sistem yang terbuka, dimana batas organi-

sasi ini sangat lentur dan menganggap bahwa faktor lingkungan sebagai inputnya.

c. Pola aktivitas

Aktivitas yang dilakukan oleh orang-orang dalam sebuah organisasi dengan pola tertentu. Urutan pola aktivitas tersebut dilakukan oleh organisasi dan dilaksanakan secara relatif teratur dan berulang-ulang.

d. Tujuan yang ingin dicapai.

Tujuan organisasi pada dasarnya dibedakan menjadi dua yaitu tujuan yang sifatnya abstrak dan berdimensi jangka panjang. Hal tersebut menjadi landasan dan nilai organisasi tersebut didirikan, dan tujuan itu disebut dengan misi organisasi. Jenis tujuan yang lain disebut dengan tujuan operasional atau sering disebut dengan objektif. Jenis tujuan ini sifatnya lebih operasional, yang menunjukkan arah capaian organisasi. Tujuan operasional atau objektif merupakan tujuan jangka pendek yang lebih spesifik dan dapat diukur secara kuantitatif.

Ketiga unsur dasar ini merupakan suatu kesatuan yang ada dalam sebuah organisasi, dengan kata lain organisasi merupakan sarana untuk melakukan kerjasama antara orang-orang untuk mencapai suatu tujuan bersama melalui sumber daya yang dimiliki. Dalam rangka mempermudah jalannya suatu organisasi, dibutuhkan pula kerjasama antar individu dan tindak lanjut dengan pembagian tugas di dalam prosesnya, sehingga tingkat efisiensi dalam pencapaian tujuan bersama dapat terealisasi.

4. Bentuk Organisasi

Handyaningrat menyatakan bahwasanya terdapat bentuk-bentuk organisasi yang terdiri atas (Mahyuddin.et.al, 2021):

a. Organisasi Lini/garis (*Line Organization*).

Organisasi ini mempunyai bentuk yang sederhana sederhana, dan bentuk organisasi ini biasanya terdapat pada organisasi militer. Dalam organisasi lini/garis ini, biasanya bawahan hanya akan mengenal satu atasan/pimpinan sebagai sumber kewenangan yang memberikan perintah/instruksi. Bawahan hanya bertindak sebagai pelaksana, sekalipun para pelaksana tidak seluruhnya melaksanakan secara langsung tercapainya tujuan/tugas pokok organisasi. Adapun kebaikan organisasi lini atau garis, ialah: Sederhana (*Simplicity*), cepat dalam pengambilan keputusan (*quick decision*), penuh tanggung jawab (*completeness of responsibility*), mudah memelihara disiplin (*ease of discipline*), dan dapat memanfaatkan tenaga yang kurang cakap (*the ready utilization of unskilled personnel*).

Sedangkan keburukannya ialah: Masalah dalam analisis pekerjaan, kurangnya tenaga yang ahli (*lack of specialized skill*), sukar diadakan koordinasi, besarnya kepercayaan terhadap kepala/pemimpin, mudah mengalihkan wewenang untuk pekerjaan yang bersifat sukarela.)

b. Organisasi Lini/garis dan Staf (*Line and Staff Organization*)

Organisasi lini dan staf adalah organisasi yang pada umumnya dipergunakan pada organisasi pemerintah. Organisasi ini terdiri atas unit-unit lini/garis dan unit-unit staf. Dalam organisasi ini telah dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan lini (*line*) adalah orang-orang atau unit-unit secara langsung ikut serta melaksanakan tercapainya tugas pokok/tujuan organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan staf disini dalam arti staf pembantu, yaitu "unit-unit yang tidak secara langsung ikut serta mencapai tujuan organisasi, tetapi hanya memberikan kontribusinya yang

tidak langsung, seperti dengan menyediakan bantuan di bidang kepegawaian, keuangan, material, dan bantuan lainnya baik untuk kepentingan unit staf sendiri maupun unit lini”.

c. Organisasi Fungsi (*Functional Organization*)

Organisasi fungsi ini pada umumnya terdapat pada organisasi niaga. Dalam organisasi fungsi ini disusun atas dasar kegiatan dari tiap-tiap fungsi sesuai dengan kepentingan perusahaan, dimana tiap-tiap fungsi/kepentingan seolah-olah terpisah berdasarkan bidang keahliannya. Sekalipun demikian, tiap-tiap fungsi tidak dapat berdiri sendiri, karena fungsi satu dengan yang lainnya saling bergantung. Supaya organisasi fungsi dapat berhasil, maka masalah koordinasi dan kerjasama, menjadi sangat penting. Sekalipun dalam organisasi ini mempekerjakan para tenaga staf ahli, tetapi tanggung jawab tetap pada para pejabat pelaksana utama.

d. Organisasi Panitia (*Committee Organization*)

Panitia adalah sekelompok orang-orang yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus, yang tidak dapat diselesaikan sendiri oleh seseorang atau sebuah Dewan (banyak orang). Terdapat istilah lain dari panitia, yaitu Gugus Tugas (*Task Force*). Maksud dari istilah Gugus Tugas adalah kelompok sementara yang terdiri dari orang-orang yang mempunyai keahlian khusus, yang diambil/ditunjuk dari berbagai unit organisasi/instansi, mereka bertugas untuk melaksanakan tugas tertentu. Apabila tugas tertentu ini sudah selesai, maka Gugus Tugas ini dapat dibubarkan.

Sementara itu Manullang menjelaskan terkait dengan bentuk-bentuk organisasi sebagai berikut (Manullang, 2009):

a. Bentuk Organisasi Garis

Organisasi garis merupakan bentuk dari sebuah organisasi tertua dan paling sederhana. Bentuk organisasi tersebut sering disebut dengan organisasi militer karena pada zaman dahulu sering digunakan di kalangan militer.

b. Bentuk Organisasi Fungsional

Organisasi fungsional adalah organisasi dimana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan berwenang memberi komando kepada setiap bawahan, sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut (Rahmadana,et.al, 2020).

c. Bentuk Organisasi Garis dan Staf

Bentuk organisasi ini pada umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit, beserta jumlah pegawainya banyak. Pada bentuk organisasi garis dan staf biasanya terdapat satu atau lebih tenaga staf.

d. Bentuk Organisasi Staf dan Fungsional

Bentuk organisasi staf dan fungsional merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi garis dan staf. Organisasi memiliki ciri khas yang dapat dijadikan pembeda dengan aktivitas sosial lainnya.

5. Ciri-Ciri Organisasi

Setiap organisasi memiliki ciri tertentu, adapun ciri-ciri organisasi secara umum adalah sebagai berikut (Irdawati, et.al, 2021):

- a. Organisasi merupakan lembaga sosial yang terdiri atas sekumpulan orang dengan pola interaksi yang ditetapkan.
- b. Organisasi dikembangkan untuk mencapai tujuan tertentu.

- c. Organisasi secara sadar sengaja disusun dan dikoordinasikan.
- d. Organisasi adalah instrumen sosial yang mempunyai batasan secara relatif dapat diidentifikasi.

Ferland menjelaskan mengenai beberapa ciri-ciri organisasi sebagai berikut (Revida,et.al, 2021):

- a. Adanya kelompok orang yang dapat dikenal.
- b. Adanya kegiatan yang berbeda-beda akan tetapi satu sama lainnya saling berkaitan (*interdependent part*) dan merupakan kesatuan usaha atau kegiatan.
- c. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya atau tenaganya.
- d. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan
- e. Adanya suatu tujuan organisasi.

Organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan oleh pimpinan dengan organisasi di suatu perusahaan. Boone dan Katz mendefinisikan organisasi sebagai suatu proses yang tersusun melalui orang-orang dalam berinteraksi untuk mencapai tujuan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi mencakup 3 elemen pokok, yaitu:

- a. Interaksi manusia.
- b. Kegiatan yang mengarah pada tujuan.
- c. Struktur organisasi itu sendiri (Wipraja,et.al, 2021).

Organisasi adalah unit sosial yang dengan sengaja diatur, terdiri atas dua orang atau lebih yang berfungsi secara relatif dan terus menerus untuk mencapai sasaran atau serangkaian sasaran bersama. Perilaku Organisasi adalah suatu bidang studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan

maksud menerapkan pengetahuan tentang hal-hal tersebut demi perbaikan efektivitas organisasi. Perilaku organisasi juga dikenal sebagai studi tentang organisasi. Studi ini merupakan sebuah bidang telaah akademik khusus yang mempelajari organisasi, dengan memanfaatkan metode-metode dari psikologi, sosiologi, psikologi sosial, antropologi dan ilmu politik.

Selain hal diatas, Organisasi dapat dijelaskan sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing. Sebagai satu kesatuan sosial dalam organisasi harus memiliki tujuan tertentu dan memiliki batas-batas yang jelas, sehingga dapat dipisahkan secara tegas dari lingkungannya (Foeh, 2018). Organisasi adalah sistem yang saling berpengaruh antar orang dalam kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Herbert and Gullet pengorganisasian merupakan proses, dimana struktur suatu organisasi itu dibuat dengan tegas (Tanjung,et.al, 2021). Proses tersebut meliputi ketentuan dari kegiatan-kegiatan yang jelas dan perlu adanya penyelesaian dalam mencapai sasaran organisasi. Segala pengelompokan kegiatan tersebut berkaitan dengan susunan yang logis, dan tugas dari kelompok kegiatan dalam suatu jabatan atau orang yang diberikan tanggung jawab dalam kegiatan tersebut.

Barnard berpendapat bahwa organisasi adalah suatu sistem aktivitas kooperatif antara dua orang atau lebih (Judge dan lihat di Brett, 2007). Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang ke dalam aktivitas kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan pengorganisasian adalah aktivitas orang-orang dalam mengelompokkan, menyusun dan mengatur berbagai macam pekerjaan yang perlu diselenggarakan untuk mencapai

tujuan. Organisasi merupakan penugasan orang-orang ke dalam fungsi pekerjaan yang harus dilakukan agar terjadi aktivitas kerjasama dalam mencapai tujuan bersama (Mahyuddin.et.al, 2021). Sedangkan pengorganisasian merupakan penyusunan dan pengelompokan bermacam-macam pekerjaan berdasarkan jenis pekerjaan, urutan sifat dan fungsi pekerjaan, waktu dan kecepatan.

Studi organisasi adalah telaah tentang pribadi dan dinamika kelompok dan konteks organisasi, serta sifat organisasi itu sendiri. Setiap kali orang berinteraksi dalam organisasi, banyak faktor yang ikut bermain. Studi organisasi berusaha untuk memahami dan menyusun model-model dari faktor-faktor ini. Seperti halnya dengan semua ilmu sosial, perilaku organisasi berusaha untuk mengontrol, memprediksikan, dan menjelaskan. Namun ada sejumlah kontroversi mengenai dampak etis dari pemusatan perhatian terhadap perilaku pekerja. Karena itu, perilaku organisasi (dan studi yang berdekatan dengannya, yaitu psikologi industri) kadang-kadang dituduh telah menjadi alat ilmiah bagi pihak yang berkuasa. Terlepas dari tuduhan-tuduhan itu, perilaku organisasi dapat memainkan peranan penting dalam perkembangan organisasi dan keberhasilan kerja.

6. Teori Organisasi

Definisi teori organisasi berfungsi menjelaskan kegiatan dan dinamika kerjasama organisasi dan memberikan tuntunan dalam pengambilan keputusan berdasarkan prediksi akibat pengambilan keputusan tersebut. Menurut Lubis dan Husaini menjelaskan tentang teori organisasi sebagai sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerjasama dua orang atau lebih secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Teori organisasi merupakan sebuah teori

untuk mempelajari kerjasama pada setiap individu. Hakikat individu dalam kelompok untuk mencapai tujuan beserta cara-cara yang ditempuh dengan menggunakan teori yang dapat menerangkan tingkah laku, terutama motivasi, individu dalam proses kerjasama (Huseini, 1987).

Meskipun studi ini menelusuri akarnya pada Max Weber dan para pakar yang sebelumnya, studi organisasi dimulai sebagai disiplin akademik bersamaan dengan munculnya manajemen ilmiah pada tahun 1890-an. Taylorisme yang diciptakan oleh Frederick W. Taylor merupakan teori yang mewakili puncak dari gerakan ini. Para tokoh manajemen ilmiah berpendapat bahwa rasionalisasi terhadap organisasi dengan rangkaian instruksi dan studi tentang gerak-waktu akan menyebabkan peningkatan produktivitas. Konsep evolusi dan perkembangan teori organisasi merupakan salah satu kejadian penting sebelum abad kedua puluh, karena teori ini berkembang organisasi berkaitan dengan adanya revolusi industri.

Revolusi tersebut mempunyai dua elemen utama yaitu kekuatan mesin telah menggantikan kekuatan manusia secara cepat, seperti halnya pembangunan sarana transportasi yang cepat mengubah metode pengiriman barang. Hasilnya adalah menyebarnya pendirian pabrik-pabrik. Hal tersebut kemudian berdampak terhadap desain organisasi, dimana pembangunan pabrik membutuhkan penciptaan yang terus menerus dari struktur-struktur organisasi untuk memungkinkan terjadinya proses produksi yang efisien. Pekerjaan harus dirumuskan, arus pekerjaan harus ditetapkan, departemen diciptakan, dan mekanisme koordinasi dikembangkan, dengan demikian struktur organisasi yang kompleks harus dirancang.

Evolusi merupakan perubahan yang sangat cepat dalam perkembangan organisasi dengan memberikan inovasi baru dalam bentuk keunggulan-keunggulan dan keunikan-keunikan

dari perkembangan awal sampai perkembangan yang paling mutakhir dalam teori organisasi. Evolusi atau perkembangan teori organisasi memunculkan berbagai macam pendekatan-pendekatan yang masing-masing dipengaruhi oleh cara yang digunakan untuk meninjau masalah organisasi. Keseluruhan pendekatan ini bisa dikelompokkan menjadi tiga aliran utama, sesuai kurun waktu kemunculan pendekatan tersebut, yaitu pendekatan teori klasik, pendekatan neo-klasik dan pendekatan modern. Adapun Teori Organisasi dibagi menjadi tiga, yaitu (Muhammad, 2017):

a. Teori Organisasi Klasik

Variabel dalam teori organisasi klasik adalah adanya peran manajer, pemanfaatan dan pengangkatan tenaga kerja, tanggung jawab kesejahteraan karyawan dan iklim yang kondusif. Adapun beberapa pencetus teori klasik antara lain adalah (Mahyuddin.et.al, 2021):

1. Robert Owen. Menekankan tentang peranan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan perusahaan. Asumsi tersebut dilatarbelakangi oleh kondisi dan persyaratan kerja yang tidak memadai, dimana kondisi kerja sebelumnya dan kehidupan pekerja pada masa itu sangat buruk.
2. Charles Babbage. Mengajukan untuk mengadakan pembagian tenaga kerja dalam kaitannya dengan pembagian pekerjaan, sehingga setiap pekerja dapat dididik dalam suatu keterampilan khusus. Setiap pekerja hanya dituntut tanggung jawab khusus sesuai dengan spesialisasinya.
3. Frederick W. Taylor. Merupakan titik tolak penerapan manajemen, secara ilmiah hasil penelitian tentang studi waktu kerja (*time & motion studies*). Dengan penekanan waktu penyelesaian pekerjaan dapat dikorelasikan dengan upah yang diterima. Metode ini disebut sistem upah *diferensial*.

4. Henry L. Gantt. Gagassannya adalah kerja sama saling menguntungkan antara manajer dan karyawan, mengenal metode seleksi yang tepat, sistem bonus, dan instruksi. Gantt menolak sistem upah *diferensial*, karena hanya berdampak kecil terhadap motivasi kerja.
5. Frank B. Gilberth dan Lillian M. Gilberth. Berdasarkan pada gagasan hasil penelitian tentang hubungan gerakan dan kelelahan dalam pekerjaan. Menurut Frank, antara gerakan dan kelelahan saling berkaitan. Setiap gerakan yang dihilangkan juga menimbulkan kelelahan. Lillian menjelaskan bahwasanya dalam pengaturan gerakan yang efektif dapat mengurangi kelelahan.
6. Harrington Emerson. Penyakit yang mengganggu sistem manajemen dalam industri adalah pemborosan dan *inefisiensi*. Oleh karena itu untuk menghindari pemborosan dalam organisasi harus memiliki capaian tujuan yang jelas, kegiatan yang logis, staf yang memadai, disiplin kerja, balas jasa yang adil, laporan terpercaya, urutan instruksi, standarisasi kegiatan, kondisi standar, operasi standar, instruksi standar dan balas jasa insentif.

Nama lain teori ini adalah teori tradisional, sering juga disebut dengan teori mesin. Teori ini mengandung makna lembaga terpusat, memiliki fungsi spesifik, serta memberikan petunjuk mekanistik struktural yang kaku dan tidak mengandung kreatifitas. Dalam teori klasik pada dasarnya menguraikan anatomi organisasi secara formal. Unsur- unsur pokok yang biasanya muncul dalam teori tersebut adalah:

- a) Sistem kegiatan yang terkoordinasi.
- b) Kelompok orang.
- c) Kerjasama.
- d) Kekuasaan dan kepemimpinan.

Teori organisasi yang berkembang pada awal tahun 1800-an atau abad ke 19, digolongkan sebagai teori organisasi klasik atau disebut juga dengan teori tradisional atau teori mesin. Pada masa ini, organisasi divisualisasikan sebagai sekelompok orang yang membentuk lembaga. Tiap-tiap bagian organisasi tersebut memiliki spesialisasi dan sentralisasi dalam tugas dan wewenang. Definisi organisasi menurut teori klasik adalah struktur hubungan, kekuasaan-kekuasaan, tujuan-tujuan, peranan-peranan, kegiatan-kegiatan, komunikasi dan faktor-faktor lain apabila orang bekerja sama. Teori ini biasa disebut dengan “teori tradisional” atau disebut juga “teori mesin”. Dalam teori ini organisasi digambarkan sebagai sebuah lembaga yang tersentralisasi dan tugas-tugasnya sesuai dengan keahlian masing-masing orang, serta memberikan petunjuk mekanistik struktural yang kaku tidak mengandung kreatifitas.

1) Teori Organisasi Klasik 1-Teori Birokrasi

Teori organisasi birokrasi berkembang dalam ranah ilmu sosiologi yang menekankan pada aspek legal rasional. Legal dalam hal ini dimaknai sebagai bentuk wewenang yang dirumuskan dengan jelas berkaitan dengan aturan prosedur dan peranan masing-masing elemen. Sementara rasional, mengacu pada suatu tujuan yang jelas dan ditetapkan bersama. Salah satu tokoh yang mengusung teori organisasi klasik adalah Max Weber (21 April 1864-14 Juni 1920). Seorang ahli ekonomi politik dan sosiolog Jerman. Dalam salah satu karyanya yang terkenal. *The Protestant Ethic and Spirit of Capitalism* dan *The Theory of Social and Economic Organization*. Weber menjelaskan mengenai karakteristik birokrasi yang tersusun atas hal-hal berikut ini (Sawir, 2020):

- a. Pembagian Kerja
- b. Hirarki wewenang

- c. Program Rasional
- d. Sistem Prosedur
- e. Sistem aturan dan hak kewajiban
- f. Hubungan antar pribadi yang bersifat impersonal

2) Teori Organisasi Klasik 2- Teori Administrasi

Teori administrasi dalam teori organisasi klasik menekankan pada aspek makro dan praktik langsung manajemen. Beberapa tokoh pengusung teori administrasi adalah Henry Fayol (1841 -1925) dan Lyndall Urwick dari Eropa, serta James D. Mooney dan Allen Reilly dari Amerika. Teori ini dikembangkan pada tahun 1841-1925 oleh Fayol yang merupakan seorang industrialis asal Perancis, pada tahun 1916, ia menulis sebuah buku "*Administration industrielle et Generale*" diterjemahkan dalam bahasa Inggris 1926 dan baru dipublikasikan di Amerika 1940. Dalam buku *Administration industrielle et generale* karya Henry Fayol (terbit 1916), menyebutkan bahwa semua kegiatan-kegiatan industrial dapat dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yakni:

- a. Kegiatan-kegiatan Teknikal
- b. Kegiatan-kegiatan komersial
- c. Kegiatan-kegiatan Financial
- d. Kegiatan-kegiatan Keamanan
- e. Kegiatan-kegiatan akuntansi dan
- f. Kegiatan-kegiatan manajerial

Selain hal tersebut, Fayol juga menyatakan bahwasanya ada 14 dasar kaidah dalam perkembangan teori administrasi. Kaidah tersebut terdiri dari pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, disiplin, kesatuan perintah, kesatuan pengarahan, mendahulukan kepentingan umum, balas jasa, sentralisasi, rantai skalar, tata tertib, keadilan, kelanggengan personalia, inisiatif dan semangat korps sementara itu, James

D Mooney dan Allen Reilly berpendapat bahwa koordinasi memegang peranan penting dalam sebuah perencanaan organisasi.

Kaidah manajemen menurut Fayol yang menjadi dasar teori administrasi adalah pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, disiplin, kesatuan perintah, Kesatuan pengarahan, mendahulukan kepentingan umum, balas jasa, sentralisasi, rantai skalar, aturan, keadilan, kelanggengan personalia, inisiatif dan semangat korps. Kegiatan Manajerial atau "*Fayol's Functionalism*" adalah perencanaan, pengorganisasian, pemberian perintah, pengkoordinasian dan pengawasan. James D. Mooney dan Allen Reilly (1931), dalam bukunya yang berjudul "*Onward Industry*" menjelaskan inti dari pendapat mereka adalah "koordinasi merupakan faktor terpenting dalam perencanaan organisasi". Tiga prinsip yang harus diterapkan dalam sebuah organisasi menurut mereka adalah: prinsip koordinasi, prinsip skalar dan hirarkis dan prinsip fungsional.

3) Teori Organisasi Klasik 3-Teori Manajemen Ilmiah

Berbeda dengan teori administrasi, manajemen ilmiah lebih memusatkan teori organisasi pada aspek makro organisasi. Teori ini banyak berkembang di Mesir, Cina, dan Romawi. Salah satu tokoh pengusung teori ini adalah FW Taylor pada tahun 1900 an yang memberi definisi teori manajemen ilmiah sebagai seperangkat mekanisme untuk meningkatkan efisiensi kerja atau dengan pernyataan lain yaitu "Penerapan metode ilmiah pada studi, analisa dan pemecahan masalah organisasi" atau "Seperangkat mekanisme untuk meningkatkan efisiensi kerja" (Revida,et.al, 2021). Sebuah buku telah dilahirkan dengan judul "*Scientific Management*" yang diperoleh dari tiga makalah yang terkenal, yaitu "*Shop Management*", "*The Principle Of Scientific Management*" dan

“Testimony before the Special House Committee”. Lebih jauh, FW Taylor menjelaskan bahwa organisasi memiliki empat kaidah, yaitu sebagai berikut (Taylor, 1914):

- a. Metode-metode kerja dalam praktik mulai digantikan dengan berbagai metode yang dikembangkan atas dasar ilmu pengetahuan tentang kerja ilmiah yang benar.
- b. Agar memungkinkan para karyawan bekerja sebaik- baiknya sesuai dengan spesialisasinya, perusahaan harus rutin mengadakan seleksi, latihan-latihan dan pengembangan para karyawan secara ilmiah.
- c. Agar para karyawan memperoleh kesempatan untuk mencapai tingkat upah yang tinggi, sementara manajemen dapat menekan biaya produksi menjadi rendah, pengembangan ilmu tentang kerja serta seleksi, latihan dan pengembangan secara ilmiah harus diintegrasikan
- d. Perlu dikembangkan semangat dan mental para karyawan melalui pendekatan antara karyawan dan manajer sebagai upaya untuk menimbulkan suasana kerja sama yang baik dan tercapainya manfaat manajemen ilmiah.

b. Teori Neoklasik

Aliran selanjutnya yang berkembang setelah klasik adalah aliran Neoklasik atau disebut juga dengan *“Teori Hubungan Manusiawi”*. Teori ini muncul akibat ketidakpuasan dengan teori klasik dan teori ini merupakan penyempurnaan dari teori klasik. Teori ini menekankan pada *“pentingnya aspek psikologis dan sosial karyawan sebagai individu ataupun kelompok kerja”*. Aliran teori organisasi Neo Klasik muncul sebagai akibat dari ketidakpuasan terhadap teori organisasi klasik, dimana teori organisasi yang tergabung dalam teori organisasi klasik tersebut dinilai sangat kaku dan mengabaikan hubungan manusiawi (Wahyuningsih, 2017).

Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan psikologis terhadap bawahan, yaitu dengan mengetahui perilaku individu bawahan sebagai suatu kelompok hubungan manusiawi untuk menunjang tingkat produktivitas kerja. Sehingga ada suatu rekomendasi bagi para manajer bahwa organisasi itu adalah suatu sistem sosial dan harus memperhatikan kebutuhan sosial dan psikologis karyawan agar produktivitasnya bisa lebih tinggi. Adapun penemu dan pendukung teori hubungan antara manusia yaitu (Mahyuddin. et.al, 2021):

1. Abraham Maslow. Mengembangkan adanya hierarki kebutuhan dalam penjelasannya tentang perilaku manusia dan dinamika proses motivasi.
2. Douglas McGregor. Teori X dan teori Y.
3. Frederick Herzberg. Menguraikan teori motivasi *higienis* atau teori dua faktor.
4. Robert Blake dan Jane Mouton. Membahas lima gaya kepemimpinan dengan kondisi manajerial.
5. Rensis Likert. Mengidentifikasi dan melakukan penelitian secara intensif mengenai empat sistem manajemen.
6. Fred Fiedler. Menyarankan pendekatan *contingency* pada studi kepemimpinan.
7. Chris Argyris. Memandang organisasi sebagai sistem sosial atau sistem antar hubungan budaya.
8. Edgar H. Schein. Meneliti dinamika kelompok dalam organisasi. Teori *behavioral science* ditandai dengan pandangan baru mengenai perilaku orang per orang, perilaku kelompok sosial dan perilaku organisasi.

Teori organisasi Neoklasik memberi perhatian khusus pada aspek psikologis dan sosial pada diri anggota organisasi, baik sebagai individu maupun kelompok kerja. Tokoh teori ini

diawali oleh Elton Mayo (1927) yang membentuk aliran antar manusia (*human relation school*), memandang organisasi sebagai sesuatu yang terdiri dari tugas-tugas dan dari sisi manusia dibandingkan dengan sisi mesin. Pada masa ini dilakukan percobaan dalam merancang ulang pekerjaan, perubahan hari kerja yang panjang, waktu kerja dalam seminggu, pengenalan waktu istirahat, serta rencana upah individual dibandingkan dengan upah kelompok.

Disimpulkan bahwa norma sosial kelompok merupakan kunci penentu perilaku kerja seseorang. Kemudian Hawthorne mempersatukan pandangan Taylor, Fayol, dan Weber dengan kesimpulan bahwa organisasi merupakan sistem kerjasama. Salah satu pencetus teori ini adalah Hugo Munsterberg (1862-1916), tertuang dalam bukunya, *Psychology and Industrial Efficiency* yang terbit pada tahun 1913, Buku tersebut merupakan jembatan antara manajemen ilmiah dan Neoklasik. Inti dari pandangan Hugo adalah menekankan adanya perbedaan karakteristik individu dalam organisasi dan mengingatkan adanya pengaruh faktor sosial dan budaya terhadap organisasi.

Munculnya teori Neoklasik diawali dengan inspirasi percobaan yang dilakukan di Pabrik Hawthorne tahun 1924 milik perusahaan Western Electric di Cicero yang disponsori oleh Lembaga Riset Nasional Amerika. Percobaan yang dilakukan Elton Mayo seorang peneliti dari Western Electric menyimpulkan bahwasanya pentingnya perhatian dalam insentif upah dan kondisi kerja karyawan dipandang sebagai faktor penting peningkatan produktivitas. Dalam pembagian kerja Neoklasik memandang perlunya: 1). Partisipasi 2). Perluasan kerja 3). Manajemen *bottom up*. Munculnya teori Neoklasik ini akibat dari ketidakpuasan dengan adanya teori klasik. Teori ini disebut juga dengan teori hubungan

manusiawi. Ajaran teori ini menitik beratkan pada begitu pentingnya aspek psikologis dan sosial karyawan sebagai individu maupun sebagai kelompok kerja. Dalam teori ini perlu didasarkan oleh adanya partisipasi, perluasan kerja, dan manajemen *bottom up* (Wahyuningsih, 2017).

Kesimpulan pendapat dari teori Henry Fayol dan Frederick W. Taylor adalah:

- a) Keduanya berorientasi pada “efisiensi” dan “produktivitas” kerja, dan tergolong pada beberapa “*School of Thought*” seperti “*Efficiency School of Thought Taylor*”.
- b) Hasil pemikiran kedua tokoh itu merupakan dasar utama dari perkembangan’ dan pembangunan ilmu administrasi atau manajemen sebagai ilmu pengetahuan.
- c) Kedua tokoh itu telah meletakkan landasan-landasan yang kuat dalam mengembangkan ilmu administrasi atau manajemen modern untuk periode sekarang.
- d) Kedua tokoh tersebut telah membuktikan bahwasanya suatu penyelesaian pekerjaan baik pada organisasi negara/swasta, tidak cukup hanya dengan pendekatan ilmu teknik saja, tetapi mutlak diperlukan pendekatan ilmu administrasi atau manajemen.
- e) Akibat dari orientasi H. Fayol dan F.W. Taylor yang menekankan pada efisiensi dan produk aktivitas kerja, menimbulkan perhatian dari para ahli dalam melihat unsur kemanusiaan di dalam organisasi, seperti timbulnya beberapa “*Behavioural School of Thought*” dari Herbert A. Simon, yang kemudian adanya sintesis dan integrasi (Taylor, 1914).

c. Teori Organisasi Modern

Teori ini merupakan aliran terbesar ketiga dalam organisasi. Nama lain dari teori ini adalah teori analisa. Dalam

teori ini menjelaskan bahwa unsur organisasi berada dalam satu kesatuan dan saling bergantung satu sama lainnya. Organisasi bukanlah suatu sistem yang tertutup, melainkan sistem yang terbuka. Dalam teori ini terdapat tiga tahapan hubungan universal yang selalu ada dalam sistem manusia dan perilakunya dalam berorganisasi yaitu adanya komunikasi, konsep keseimbangan, dan proses keputusan. Teori organisasi klasik dan teori organisasi Neoklasik ternyata dinilai belum memuaskan untuk tuntutan manajemen modern. Banyak kelemahan dan ketimpangan yang masih ditemukan sehingga mendorong munculnya teori organisasi modern pada 1950.

Teori organisasi modern ini kemudian dikenal dengan nama "analisis sistem" atau "teori terbuka" yang memandang organisasi sebagai satu kesatuan dari berbagai unsur yang saling bergantung. Beberapa perbedaan mencolok antara teori modern dengan teori klasik adalah sebagai berikut (Boko, 2022):

1. Teori organisasi klasik menitikberatkan pada analisis dan deskripsi, sementara teori organisasi modern menekankan pada keterpaduan dan perancangan secara menyeluruh.
2. Teori organisasi klasik terfokus pada konsep, skala dan hubungan vertikal, sementara teori organisasi modern cenderung horizontal, dinamis dan multidimensi.

Teori ini muncul pada tahun 1950 sebagai akibat ketidakpuasan dua teori sebelumnya yaitu klasik dan neo-klasik. Teori Modern sering disebut dengan teori "Analisa Sistem" atau "Teori Terbuka" yang memadukan antara teori klasik dan Neo klasik. Teori Organisasi Modern melihat bahwa semua unsur organisasi sebagai satu kesatuan yang saling bergantung dan tidak bisa dipisahkan. Organisasi bukan sistem tertutup yang berkaitan dengan lingkungan yang stabil akan tetapi organisasi merupakan sistem terbuka yang berkaitan dengan lingkungan dan apabila ingin *survival*

atau dapat bertahan hidup maka ia harus dapat beradaptasi dengan lingkungan, yang menjadi pembeda antara teori modern dan teori klasik adalah sebagai berikut:

- a. Teori Klasik memusatkan pandangan pada analisa dan deskripsi organisasi sedangkan Teori Modern menekankan pada perpaduan dan perancangan sehingga terlihat lebih menyeluruh.
- b. Teori Klasik membicarakan konsep koordinasi, *scalar*, dan vertikal sedangkan Teori Modern lebih dinamis, sangat kompleks, multi level, multidimensi dan banyak variabel yang dipertimbangkan.

C. Tata Kerja

1. Pengertian

Tata kerja adalah cara-cara melakukan kerja yang efisien mengenai sesuatu pekerjaan dengan mempertimbangkan tujuan, tenaga kerja, fasilitas, waktu dan lain sebagainya yang tersedia. Tata Kerja adalah cara dimana yang bertujuan untuk mencapai tingkat efisien dan maksimal dengan cara melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan berhasil sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Tata kerja atau metode adalah suatu cara bagaimana (*how*) agar sumber dan waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan tepat sehingga proses kegiatan manajemen dapat dilakukan dengan tepat sesuai dengan rencana.

Pengertian tata kerja merupakan suatu cara untuk memanfaatkan dengan tepat dan efisien atas suatu pekerjaan pada proses kegiatan manajemen dengan mempertimbangkan tujuan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, dan lain sebagainya. Dalam tatanan tata kerja tidak lepas dari istilah spesifikasi jabatan (*job specification*). Dalam spesifikasi

jabatan ditentukan kemampuan dan bakat dasar yang harus dimiliki untuk menjalankan pekerjaan. Pada dasarnya berisi ringkasan pekerjaan yang jelas, selain itu berisi kualifikasi *definitif* yang diperlukan oleh calon pemangku jabatan. Spesifikasi jabatan merupakan persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh seseorang yang menduduki suatu jabatan. Hal tersebut bertujuan agar sang pemangku jabatan dapat melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Sebuah perusahaan harus dapat menempatkan pegawainya dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhannya. Oleh karena itu, dengan menempatkan pegawai pada jabatan yang sesuai dengan kualifikasi yang dimilikinya, berarti pegawai tersebut telah diberi kesempatan untuk dapat mengembangkan diri dan potensi yang dimilikinya. Berikut ini merupakan beberapa faktor yang dapat digunakan dalam melakukan spesifikasi jabatan antara lain:

- a. Persyaratan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.
- b. Persyaratan pengetahuan dan keterampilan.
- c. Persyaratan fisik dan mental.
- d. Persyaratan umur dan jenis kelamin.

Dalam melakukan spesifikasi jabatan tentunya memiliki tujuan dalam pelaksanaannya. Berikut ini merupakan tujuan dari penyusunan spesifikasi jabatan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menemukan pekerja yang prospektif.
- 2) Untuk mendapatkan gambaran pekerja.
- 3) Mengatur kompetensi organisasi.
- 4) Untuk mengidentifikasi kompetensi pekerja.
- 5) Untuk meng orientasi pekerja yang masuk dalam kualifikasi.

D. Volume Tugas dan Tanggung Jawab

Volume suatu tugas ialah menghitung jumlah banyaknya volume tugas dalam satu satuan. Volume juga disebut sebagai kubikasi pekerjaan. Jadi volume (kubikasi) suatu pekerjaan, bukanlah merupakan volume (isi sesungguhnya), melainkan jumlah volume atau bagian pekerjaan dalam satu kesatuan. Uraian volume pekerjaan yang dimaksud ialah menguraikan secara rinci besar volume pada masing-masing pekerjaan sesuai dengan gambar detail. Sebelum menghitung volume masing-masing pekerjaan, lebih dulu harus dikuasai detail dalam membaca gambar atau penjelasan susunan uraian pekerjaan. Ada tiga sistem yang harus dibaca dengan jelas seperti (Rohman, 2017):

1. Susunan sistem lajur-lajur tabelaris.
2. Susunan sistem *post-post*.
3. Volume pekerjaan disusun sedemikian rupa secara sistematis dengan pengelompokan yaitu Pekerjaan Standar dan Pekerjaan Non Standar.

Tanggung jawab merupakan salah satu nilai karakter yang wajib dimiliki oleh seseorang. Karena hal tersebut berkaitan dengan kesadaran dan kesungguhan seseorang dalam melakukan tugas atau tindakan terhadap suatu hal yang melibatkan dirinya maupun orang lain. Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dia lakukan, terhadap dirinya sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara, dan Tuhan. Orang yang tidak bertanggung jawab pada tindakan yang diambilnya merupakan seseorang yang tidak terbiasa memutuskan sesuatu berdasarkan pilihan yang didasari pertimbangan secara mendalam dan ia cenderung memiliki kontrol diri yang rendah, tergesa-gesa dan sering

menuruti keinginannya daripada memahami keadaan.

Tanggung jawab berkaitan dengan nilai-nilai moral yang dimiliki oleh manusia. Nilai moral mengakibatkan bahwa seseorang bersalah atau tidak bersalah, karena ia bertanggung jawab pada perbuatan-perbuatan yang ia wujudkan dalam tindakan. Segala Tindakan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab seseorang yang bersangkutan. Penuturan dari beberapa pandangan di atas dapat diambil kesimpulan bahwasanya tanggung jawab merupakan perilaku moral yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan kewajibannya terhadap tugas-tugas yang berkaitan dengan dirinya, orang lain ataupun hal-hal lainnya untuk dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah dibebankannya, dan setiap tindakannya merupakan hasil dari keputusan yang telah dipertimbangkan secara mendalam.

Bertens mengemukakan dua pernyataan tentang perbedaan yang berkaitan dengan tanggung jawab, yaitu (Supardi, 2022):

a. Tanggung jawab retrospektif

Tanggung jawab ini merupakan tanggung jawab atas perbuatan yang telah berlangsung dengan segala konsekuensinya, contohnya apabila seorang siswa telah melakukan pelanggaran terhadap tata tertib yang berlaku di sekolah, maka ia harus bersedia dengan menanggung konsekuensi yang diberikan dari pihak sekolah.

b. Tanggung jawab prospektif

Tanggung jawab ini adalah tanggung jawab yang berkaitan atas perbuatan yang akan datang, misalnya apabila seorang siswa telah ditugaskan oleh guru untuk mengerjakan tugas atau soal dan memiliki masa tenggang waktu tertentu, maka tanggung jawab siswa adalah menyelesaikan tugas tersebut dengan mengerjakannya dengan maksimal dan

mengumpulkannya tepat waktu sesuai dengan apa yang telah ditentukan.

Mustari memiliki beberapa penjelasan yang berkaitan dengan jenis-jenis tanggung jawab, yaitu (M Ihsan Said Ahmad, et.al, 2020):

1) Tanggung jawab personal

Menjawab atau merespons segala tindakan yang akan dipertanggungjawabkan tersebut tergantung pada keinginan masing-masing individu. Karena tanggung jawab disebabkan oleh seseorang dalam bertindak atau berbicara atau mengambil posisi tertentu, jika seseorang memilih posisi untuk menjadi orang berkuasa, maka ia pun mempunyai tanggung jawab untuk berada di posisi tersebut dengan sejumlah hak dan kewajiban yang menantinya.

2) Tanggung jawab moral

Tanggung jawab moral biasanya merujuk pada pemikiran bahwa seseorang mempunyai kewajiban moral dalam situasi tertentu yang jika tidak ditaatinya maka akan diberikan hukuman. Masyarakat pada umumnya beranggapan bahwa manusia bertanggung jawab atas tindakan mereka, dan akan mengatakan bahwa mereka layak mendapatkan pujian atau tuduhan atas apa yang mereka kerjakan. Seseorang itu bertanggung jawab bagi suatu peristiwa ketika orang tersebut menyebabkan terjadinya suatu peristiwa.

3) Tanggung jawab sosial

Manusia memiliki tanggung jawab yang besar, baik tanggungjawab kepada dirinya maupun masyarakat di sekelilingnya. Manusia secara individual atau kelompok memiliki tanggung jawab di dalam sebuah organisasi seperti pemerintah, perusahaan, organisasi mempunyai tanggung jawab kepada masyarakat. Tanggung jawab ini dapat bersifat negatif yang berarti tidak adanya tuduhan

yang memberatkan, ataupun bersifat positif yang berarti terdapatnya tanggung jawab untuk bertindak baik (sikap proaktif). Tanggung jawab sosial merupakan sifat-sifat yang perlu dikendalikan dalam hubungan antar individu dalam suatu kelompok sosial. Karena tanggung jawab itu bersifat langsung atau tidak langsung. Sementara tanggung jawab yang bersifat langsung adalah apabila seorang individu bertanggung jawab atas perbuatannya, akan tetapi terkadang seorang individu bertanggung jawab secara tidak langsung karena ada orang lain yang menanggung segala Tindakan individu tersebut. Sebagai contoh, jika ada anak menabrak seseorang, ia bertanggung jawab atas segala perbuatannya, maka hal tersebut dinamakan dengan tanggung jawab secara langsung karena beban tanggung jawab langsung dibebankan kepada pelaku. Apabila segala perbuatannya tersebut tanggung jawabnya dibebankan kepada orang tuanya, maka itu dinamakan dengan tanggung jawab secara tidak langsung.

Mustari menyatakan bahwa indikator seseorang bertanggung jawab adalah:

- a. Memilih jalan lurus
- b. Selalu memajukan diri sendiri
- c. Menjaga kehormatan diri
- d. Selalu waspada
- e. Memiliki komitmen pada tugas
- f. Melakukan tugas dengan standar yang terbaik
- g. Mengakui semua perbuatannya
- h. Menepati janji
- i. Berani menanggung resiko atau tindakan dan ucapannya (Suprihanto, 2018).

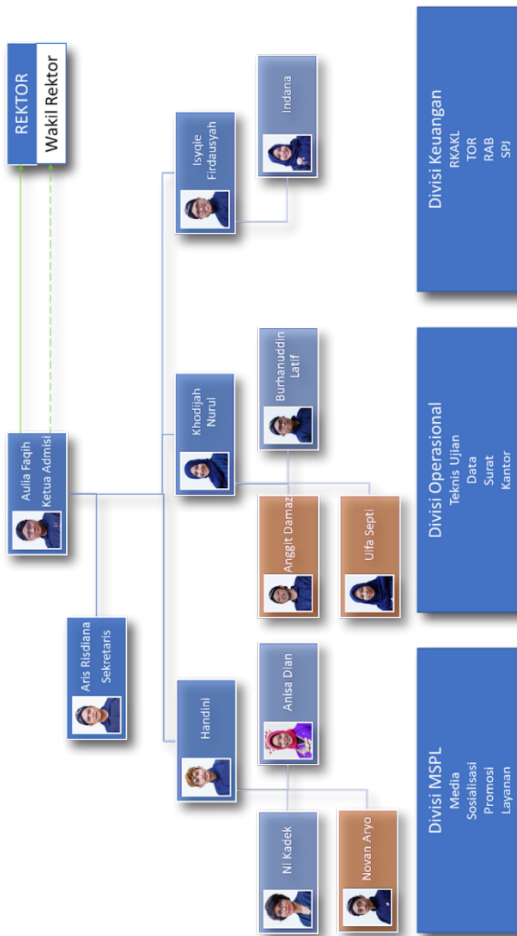
Indikator seseorang yang menunjukkan tanggung jawab tidak lepas dari motivasi yang ia miliki untuk bersungguh-

sebenarnya dan berani dalam menghadapi suatu hal dan siap menanggung akibat dari setiap tindakan yang dilakukannya. Tanggung jawab sendiri lebih mencerminkan sisi kejiwaan (*psyche*) yang dimiliki oleh seseorang untuk lebih mendorong dan menjiwai kepada setiap tindakannya.

Pengorganisasian merupakan suatu tingkatan atau susunan penempatan orang atau sumber daya yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Struktur pengorganisasian pada umumnya disusun dalam bentuk bagan yang berisi deskripsi pada masing-masing sumber daya manusia yang berada di dalamnya, serta memiliki fungsi dan perannya masing-masing. Penyusunan struktur ini bertujuan agar memudahkan dalam membagi tugas dan tanggung jawab pada tiap-tiap individu. Dalam struktur organisasi, tiap-tiap individu memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing yang harus dikerjakan. Posisi yang diberikan tentu saja disesuaikan dengan keahlian dan potensi individu. Di balik posisi yang diberikan tersebut, terdapat kewajiban dan wewenang yang harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

Suatu lembaga khususnya instansi pemerintah, tentunya memiliki struktur organisasi yang jelas dan tertata. Karena dengan hal tersebut akan dapat membantu suatu lembaga supaya berjalan dengan baik, serta mencapai visi dan misinya. Dalam mewujudkan tujuan lembaga dibutuhkan kinerja pegawai yang mumpuni. Baik buruk serta maju tidaknya lembaga sangat dipengaruhi oleh sejauh mana kinerja pegawainya. Maka dari itu, suatu lembaga perlu mengetahui dan memperhatikan kinerja pegawainya. Untuk mengetahui kinerja pegawainya, instansi pemerintah menggunakan indikator tertentu dalam menilainya. Indikator yang digunakan disebut dengan Indikator Kinerja Utama (IKU).

Indikator Kinerja Utama merupakan indikator atau ukuran yang digunakan untuk mengendalikan kinerja suatu organisasi, unit kerja, atau individu dalam mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan (Negara, 2022). UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang termasuk dalam instansi pemerintah. Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terdapat struktur organisasi yang terdiri dari ketua, sekretaris, anggota, dan staf. Dalam menjalankan tugas dan fungsi Admisi, organ-organ tersebut diukur pekerjaannya dengan menggunakan IKU. Tujuan adanya indikator IKU tentu saja untuk mencapai sasaran pekerjaan tertentu. Perumusan indikator kinerja utama, diharapkan agar dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat meraih tujuan, sasaran, serta rencana yang telah dirancang sebelumnya. Adapun susunan struktur organisasi Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2022 dibuat berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing, yaitu sebagai berikut:



Gambar D.1: Struktur Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Keterangan:

Ketua : Ir. Aulia Faqih Rifa'I, M.Kom.

Sekretaris : Aris Risdiana, S. Sos.I., M.M.

Anggota : Isyqie Firdausah, M.Hum.

Rifaatul Indana, S.E.I, M.E.

Siti Khodijah Nurul Aula, M.Ag.

Annisa Dian Arini, M.H.

Handini, S.I.Kom., M.I.Kom.

Burhanuddin Latif, M.Si.

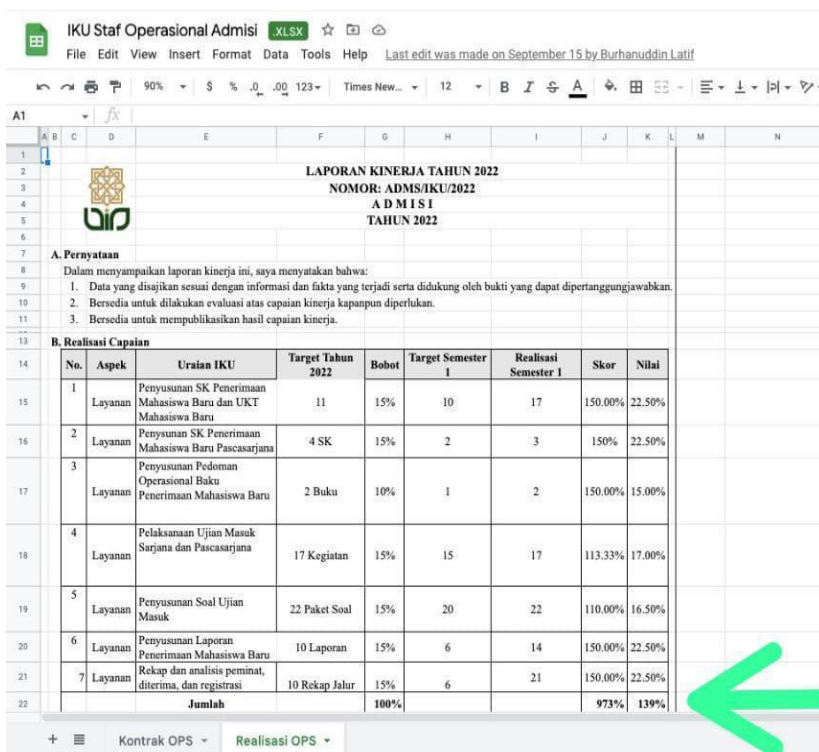
Ni Kadek Pujiani Dewi, M. ERG.

Dalam struktur organisasi di atas dapat dilihat bahwa Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terdapat ketua yang bertugas untuk memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di dalam organisasi. Sekretaris bertugas untuk mengawasi, mengkoordinasikan, mempertanggungjawabkan program kerja kepada ketua, serta mewakili atau mengambil kebijakan ketika ketua berhalangan hadir. Selain itu, terdapat anggota yang dibagi menjadi tiga divisi yaitu Divisi Media, Sosialisasi, Promosi, dan Layanan (MSPL), Divisi Operasional, dan Divisi Keuangan.

Adapun tugas dari Divisi Media, Sosialisasi, Promosi, dan Layanan (MSPL) adalah utamanya melakukan promosi dan pelayanan informasi PMB ke calon Mahasiswa baru. Kegiatan promosi serta sosialisasi biasanya dilakukan secara tatap muka di sekolah-sekolah maupun di lingkungan universitas. Sebelum menjalankan tugas utamanya, Divisi Media tentunya menyusun materi informasi PMB. Selain itu juga menyusun bahan-bahan yang dibutuhkan untuk publikasi, baik itu pada media luar ruang, media sosial, media cetak, media *audio*, dan *audiovisual*. Selanjutnya tugas lain dari divisi ini adalah melakukan *blasting* melalui *WhatsApp* dan *email*, yaitu melakukan informasi yang dilakukan secara personal ke seluruh *civitas* Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan sekolah-sekolah MA/SMA/Sederajat. Berikut merupakan tampilan IKU Divisi Media, Sosialisasi, Promosi, dan Layanan (MSPL), yaitu:

Pada Divisi Operasional utamanya melakukan tugas mengenai operasional terkait Penerimaan Mahasiswa Baru. Adapun tugas-tugas dari divisi ini diantaranya melakukan penyusunan Surat Keputusan (SK) terkait PMB dari jenjang S1, S2, dan S3 serta informasi besaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa baru S1. Selain itu menyusun buku pedoman operasional baku PMB yang berguna sebagai acuan untuk digunakan dalam PMB. Divisi Operasional juga menjadi panitia dalam pelaksanaan ujian masuk program Sarjana dan Pascasarjana, melakukan penyusunan soal ujian masuk, hingga menyusun serta merekap laporan mengenai PMB.

Berikut merupakan tampilan IKU Divisi Operasional, yaitu:



LAPORAN KINERJA TAHUN 2022
NOMOR: ADMS/IKU/2022
A D M I S I
TAHUN 2022

A. Pernyataan
 Dalam menyampaikan laporan kinerja ini, saya menyatakan bahwa:
 1. Data yang disajikan sesuai dengan informasi dan fakta yang terjadi serta didukung oleh bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.
 2. Bersedia untuk dilakukan evaluasi atas capaian kinerja kapanpun diperlukan.
 3. Bersedia untuk mempublikasikan hasil capaian kinerja.

B. Realisasi Capaian

No.	Aspek	Uraian IKU	Target Tahun 2022	Bobot	Target Semester I	Realisasi Semester I	Skor	Nilai
1	Layanan	Penyusunan SK Penerimaan Mahasiswa Baru dan UKT Mahasiswa Baru	11	15%	10	17	150.00%	22.50%
2	Layanan	Penyusunan SK Penerimaan Mahasiswa Baru Pascasarjana	4 SK	15%	2	3	150%	22.50%
3	Layanan	Penyusunan Pedoman Operasional Buku Penerimaan Mahasiswa Baru	2 Buku	10%	1	2	150.00%	15.00%
4	Layanan	Pelaksanaan Ujian Masuk Sarjana dan Pascasarjana	17 Kegiatan	15%	15	17	113.33%	17.00%
5	Layanan	Penyusunan Soal Ujian Masuk	22 Paket Soal	15%	20	22	110.00%	16.50%
6	Layanan	Penyusunan Laporan Penerimaan Mahasiswa Baru	10 Laporan	15%	6	14	150.00%	22.50%
7	Layanan	Rekap dan analisis peminat, diterima, dan registrasi	10 Rekap Jalur	15%	6	21	150.00%	22.50%
Jumlah				100%			973%	139%

Kontrak OPS Realisasi OPS

Gambar D.3: laporan Indikator Kinerja Utama (IKU) divisi operasional

Pada Divisi Keuangan tugas utamanya adalah melakukan perencanaan dan membuat laporan pertanggungjawaban kepada negara khususnya Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Divisi ini bertugas membuat *Term of Reference* (ToR) kegiatan yang terkait dengan PMB. Selain itu, membuat kontrak PMB terkait kerjasama dengan panitia pusat penyelenggara PMB. Kemudian setelah membuat *Term of Reference* dan kontrak, Divisi Keuangan tidak lupa untuk membuat laporan pertanggungjawaban terkait dengan PMB. Berikut merupakan tampilan IKU Divisi Keuangan, yaitu:

Jika dilihat dari beberapa gambar IKU di atas menunjukkan bahwa tugas Pusat Admisi memiliki fungsi dan perannya masing-masing pada tiap-tiap divisi. Baik posisi ketua, sekretaris, anggota, dan staf harus menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. Dapat dilihat bahwa volume realisasi pekerjaan yang dilakukan oleh Divisi Media, Sosialisasi, Promosi, dan Layanan (MSPL), Divisi Operasional, serta Divisi Keuangan melebihi dari bobot pekerjaan masing-masing. Dengan kata lain, pencapaian tugas dan pekerjaan yang dilakukan Tim Pusat Admisi sudah melampaui target pekerjaan yang direncanakan.

E. Urgensi Admisi Bertransformasi Menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi negeri keagamaan Islam di Indonesia dan satu-satunya di Yogyakarta. Setiap tahun UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta membuka jalur Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) baik pada jenjang Sarjana (S1), Magister (S2), dan Doktor (S3). Pada jenjang Sarjana (S1) terdapat sembilan jalur seleksi masuk, baik melalui sistem jalur seleksi nasional dan sistem jalur seleksi mandiri. Adapun sistem seleksi jalur nasional merupakan sistem seleksi yang diselenggarakan oleh Panitia Pelaksana yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dan Panitia Pelaksana yang ditetapkan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. Lain halnya dengan sistem jalur mandiri, penyelenggara seleksi masuk ini diadakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada seleksi PMB pada jenjang Magister (S2) dan Doktor (S3) tidak terdapat seleksi nasional, melainkan hanya terdapat seleksi mandiri saja.

Jenis seleksi jalur mandiri pada jenjang Sarjana (S1) dibagi menjadi tiga jenis pola seleksi, yaitu *Computer Based Test* (CBT), Portofolio, dan Prestasi. Jalur seleksi mandiri CBT merupakan jenis seleksi penerimaan Mahasiswa baru dengan ujian *online* menggunakan sistem operasi telepon genggam berbasis *Android* dan pendaftar melakukan ujian dari rumah. Jalur mandiri Portofolio merupakan seleksi dengan menggunakan nilai UTBK atau nilai UM-PTKIN dan pada jalur ini terdapat program Mandiri Khusus Calon Mahasiswa Difabel serta Portofolio Keberagaman yang ditujukan bagi calon mahasiswa Non-Muslim atau 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Sedangkan jalur mandiri Prestasi merupakan

seleksi yang ditujukan bagi calon mahasiswa baru yang memiliki prestasi bidang akademik, seni, olahraga, keagamaan atau hafalan Al-Quran minimal 26 juz yang dibuktikan dengan sertifikat/piagam yang dikeluarkan oleh Kementerian atau Lembaga Negara Republik Indonesia selama di bangku Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat.

Sejalan dengan jenis seleksi jalur mandiri pada jenjang Sarjana (S1), jenis seleksi pada jenjang Magister (S2) juga dibagi menjadi tiga jenis pola seleksi, yaitu *Computer Based Test* (CBT), Non Tes, dan Portofolio. Terdapat perbedaan seleksi jenjang S2 ini, yaitu terdapat jalur seleksi Non-Tes. Jalur seleksi ini merupakan seleksi berkas akademik yang menggunakan nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) dan hanya melakukan pembayaran biaya seleksi, pengisian *borang online* formulir data diri, dengan melampirkan ijazah, hingga mencetak kartu peserta. Sedangkan pada jalur seleksi Portofolio, merupakan seleksi berkas akademik maupun pendukung akademik yang dimiliki setelah menempuh pendidikan jenjang S1 atau sederajat yang mencerminkan kemampuan, minat, dan pengalaman yang dimiliki. Untuk jalur seleksi CBT sistemnya sama dengan jenjang Sarjana (S1), yaitu dengan ujian *online* menggunakan sistem operasi telepon genggam berbasis *Android* dan pendaftar melakukan ujian dari rumah.

Berbeda dengan jalur seleksi PMB jenjang Sarjana (S1) dan Magister (S2), jalur seleksi PMB jenjang Doktor (S3) hanya memiliki dua jenis jalur seleksi, yaitu Reguler dan Kerjasama. Jalur seleksi Reguler Program Doktor merupakan seleksi PMB yang dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta setiap tahun sesuai dengan gelombang yang dibuka. Seleksi ini dilaksanakan dengan tes masuk berupa wawancara yang meliputi presentasi proposal rencana disertasi dan kemampuan bahasa asing Inggris dan

Arab. Sedangkan pada jalur Kerjasama merupakan seleksi PMB yang dilaksanakan berdasarkan perjanjian kerjasama dengan lembaga/instansi mitra.

Dalam pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan sistem Admisi. Admisi merupakan sistem informasi yang membantu suatu perguruan tinggi dalam mengelola Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB). Sistem PMB ini mengelola pelaksanaan seleksi masuk perguruan tinggi dengan menyediakan beberapa fasilitas untuk membantu pendaftar (calon mahasiswa baru) dalam melakukan proses pendaftaran. Admisi juga memiliki sistem pelaporan yang lengkap, sehingga dapat membantu panitia PMB dalam mengelola data yang lebih efisien, serta dapat mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Berikut ini beberapa keunggulan dari sistem informasi yang dimiliki oleh Admisi, yaitu (Abidin, 2022):

1. Proses pendaftaran mudah;
Pendaftar (calon mahasiswa baru) dengan mudah mendaftar perguruan tinggi dengan memanfaatkan teknologi internet, sehingga tidak perlu datang ke kampus untuk mendaftar ataupun mengirimkan berkas pendaftaran.
2. Generator PIN dan nomor ujian;
Sistem informasi yang dapat meng-*create* nomor pendaftaran (PIN) serta nomor ujian secara otomatis dengan format kode sesuai dengan yang dimiliki perguruan tinggi.
3. Pencetakan kartu ujian;
Sistem informasi yang mampu mencetak kartu ujian sesuai dengan format dari perguruan tinggi, sehingga perguruan tinggi terkait dimudahkan dalam proses ujian seleksi masuk karena dalam kartu ujian sudah tersetting nama, pilihan program studi yang dipilih, waktu ujian, hingga ruang ujian.

4. Integrasi pembelian formulir online dengan bank;

Sistem ini mampu mengintegrasikan pembelian formulir secara *online* dengan bank mitra perguruan tinggi, sehingga memudahkan calon pendaftar dapat melakukan proses pembayaran formulir dimana dan kapan saja, tanpa harus datang ke perguruan tinggi yang akan didaftar.

5. Laporan statistik data pendaftar.

Sistem laporan ini menyajikan pelaporan lengkap untuk distribusi kota/provinsi calon pendaftar, asal sekolah terbanyak yang mendaftar, program studi dengan peminat terbanyak, dll.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki Pusat Admisi yang bertugas untuk melakukan pelayanan kepada pendaftar (calon mahasiswa baru). Pusat Admisi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki peran utama yaitu sosialisasi dan promosi, serta melakukan kegiatan promosi ke sekolah-sekolah (SMA/MA/Sederajat) dalam rangka menjaring calon mahasiswa baru untuk melanjutkan studi lanjut ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada kegiatan promosi ke sekolah-sekolah tersebut, Admisi melakukan interaksi dan tanya jawab kepada pihak sekolah atau calon mahasiswa tentang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta agar tercipta ketertarikan dan minat untuk berkuliah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Admisi juga sebagai panitia dan pelaksana seleksi ujian masuk Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) jenjang S1 (Sarjana), jenjang S2 (Magister), dan Strata S3 (Doktor). Panitia penerimaan mahasiswa baru harus mampu menangani dan mengerti mengenai seluruh tugas atau kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru. Panitia PMB memegang peranan penting dalam memberikan pandangan (*image*) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di masyarakat.

Adapun tugas pokok dan fungsi Pengelola Pusat Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah sebagai berikut (Rektor, 2022):

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan Pusat Admisi.
- b. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pusat Admisi.
- c. Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan kegiatan promosi penerimaan mahasiswa baru sesuai dengan target market dan daya tampung.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan program promosi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB).
- e. Menyiapkan dan mendesain alat-alat promosi PMB.
- f. Menyiapkan dan mengkoordinasikan kegiatan administrasi pendaftaran, jadwal pelaksanaan ujian, dan pengumuman kelulusan penerimaan mahasiswa baru.
- g. Menjalankan pengelolaan bidang Admisi sesuai dengan standar mutu internal.
- h. Melakukan evaluasi dan memberikan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan wewenangnya secara periodik kepada Rektor.

Penjelasan di atas memberikan gambaran bahwasanya tugas pokok dan fungsi Pusat Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki peranan yang sangat penting dalam hal penerimaan mahasiswa baru. Keberadaannya tidak dapat digantikan oleh unit lain, yang mana tugas pokok dan fungsinya tersebut sangat krusial dalam suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu, sudah seharusnya dapat menjadikannya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang independen setara dengan unit di lingkungan organisasi dan tata kerja UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sehingga dapat mendukung pencapaian visi dan misi lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, M. T. D., & Maharani, S. (2021). *Manajemen Humas Rebranding Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) 'Aisyiyah Yogyakarta Menjadi Universitas 'Aisyiyah (UNISA) Yogyakarta*. Jurnal Komunikasi, 15(1), 83–98. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10049>
- Abdi, A., & Noroozi, O. (2021). *Electronic portfolios in language learning: An overview*. Education and Information Technologies, 26(2), 2095–2112. <https://doi.org/10.1007/s10639-020-10334-7>
- Ahmad, M Ihsan Said, S E Mustari, dan Muhammad Hasan. (2020) *Pengantar Manajemen*. Media Sains Indonesia.
- AICHAT. (2023, Februari 30). *Cara Meningkatkan Kecepatan Respons Customer Service dengan Chatbot AI*. Diambil kembali dari <https://aichat.id/>
- Al-Baihaqi, M. F. (2018). *Pengembangan Sistem Informasi Pendaftaran Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Berbasis Web*. In Laporan Kerja Praktek. Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- _____. (2019, May 3). *Penerapan Pararel Cut Over Pada Metode Pilot Conversion Untuk Konversi Sistem Informasi Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Institutional

- Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/51951/>
- Alfain, A. H. (2021, July 27). *Pengembangan Fitur Deteksi Wajah Otomatis Pada Sistem Pengawasan Computer Based Test di Admisi UIN Sunan Kalijaga*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/47034>
- _____. (n.d.). *Rancang Bangun Website Informasi Untuk Mahasiswa Asing di Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. In Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan Kerja Praktek.
- Allen, M. J., & Yen, W. M. (2002). *Introduction to measurement theory*. Waveland Press.
- Altstiel, Tom, Grow, Jean. (2007). *Advertising Strategy, Creative Tactics From the Outside/in*. USA: Sage Publications, Inc.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing (7th ed.)*. Prentice-Hall.
- Anoraga, & Widiyanti. (1993). *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- AntaraNews. (2019, Mei 22). *Pabrik rokok di Kudus gelar lomba menggiling rokok kretek*. Diambil kembali dari <https://jateng.antaranews.com/>
- Anwar, K., Asyary, A., & Ariawan, I. (2019). *A Review of Higher Education Entrance Examination Reform in Indonesia: Its History, Problems, and Future Directions*. Journal of Physics: Conference Series, 1239(1), 012015.
- Ardianto Elvinaro. (2011). *Komunikasi 2.0 Teoritis dan Implikasi*. Yogyakarta: ASPIKOM Buku Litera dan Perhumas.

- Ariffin, H., Mokhtar, S. S., & Yusoff, Y. M. (2022). *The Roles of Technology in Enhancing Service Excellence in Malaysian Higher Education Industry*. International Journal of Business Excellence, 27 (2), 189-201.
- Arikunto Suharsimi. (2009). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arubaya, T. (2022, January 24). *Rekayasa Ulang Sistem Computer Based Test Website Admisi UIN Sunan Kalijaga Dengan Metode Extreme Programming*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/49449/>
- Asriadi. (2019). *Using the Environmental Based Learning in Teaching English Vocabulary at Makassar Islamic Secondary School*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- . (2017). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Awopeju, O.A. dan Afolabi, E.R.I. (2016). *Comparative Analysis of Classical Test Theory and Item Response Theory Based Item Parameter Estimates of Senior School Certificate Mathematics Examination*. European Scientific Journal, 12 (28), 263 - 284
- Baird, K. (2013). *Raising the Bar on Service Excellence*. United Kingdom: Archieboy Holdings, LLC..
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Barnard, K. H. (1958). *Contributions to the knowledge of South African marine Mollusca. Part I. Gastropoda. Prosobranchia*: Toko Glossa.

- Baskara, I. G. K. (2013). Perkembangan Pemikiran Manajemen Dari Gerakan Pemikiran Scientific Management Hingga Era Modern. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 143–152.
- Berisha-Namani, M. (2011). Information Systems Usage in Business and Management. *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, 2(2), 12–23. <https://doi.org/10.4018/jide.2011040102>
- Brett, J., Cron, W., & Slocum, J (1995). *Economic Dependency On Work: A Moderator Of The Relationship Between Organizational Commitment And Performance*. *Academy Of Management Journal* 38 (2007): 261–71.
- Boko, Yusri A.(2022). Perkembangan Teori Manajemen (Teori Ilmiah dan Teori Organisasi Klasik). *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi (JUPEK)* 3, no. 2: 49–61.
- Brennan, R. L. (2001). *Generalizability theory*. New York: Springer.
- Brown, G. T. L. (2004). *Assessment for learning*. Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives, 1(1), 45-51.
- Budyanto, S., & Syahrul, S. (2019). *The effectiveness of admission selection criteria in selecting master degree applicants: A case of Indonesian public university*. *Journal of Education and e-Learning Research*, 6(2), 131-139. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2019.62.131.139>
- Cahyawati, L. R. (2017). *Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan*. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). *Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo*.

- Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(1), 9. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>
- Cappelleri, J.C., Lundy, J.J., Hays, R.D. (2014). *Overview of Classical Test Theory and Item Response Theory for the Quantitative Assessment of Items in Developing Patient-Reported Outcomes Measures*. Clinical Therapeutics, 36 (5), 648-662. <https://doi.org/10.1016/j.clinthera.2014.04.006>
- Cavallone, M., Ciasullo, M. V., Manna, R., & Palumbo, R. (2022). *A tale of two stakeholders: achieving excellence by merging quality expectations in Higher Education institutions*. Studies in Higher Education, 47(2), 244-258.
- Chase, R. S., & Shamo, J. (2012). *Elements of Effective Communication*. United States: Plain and Precious Publishing.
- Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). *Qualitative Research Designs: Selection and Implementation*. The Counseling Psychologist, 35(2), 236-264. <https://doi.org/10.1177/0011000006287390>
- Crocker, L., & Algina, J. (1986). *Introduction to classical and modern test theory*. Holt, Rinehart, and Winston.
- Crouch, C. D. (2013). *The Excellent Experience: A Blueprint for Organizational, Team, and Individual Success*. United States: iUniverse.
- Darus, N. M., & Saahaar, S. (2022). *Effective Communication and Organization Culture in Enhancing Employee's Work Performance During Work from Home (WFH)*. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 7(5), e001478.

- Davidow, W. H., & Uttal, B. (1989). *Total Customer Service The Ultimate Weapon*. New York: The Free Press.
- Devito, J. (1989). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper and Row Publishers.
- Doringin, F., Prihanto, J. N., Dika, L. W., & ... (2020). *Mengevaluasi Tata Kelola Lembaga Pendidikan Menggunakan Konsep Total Quality Management*. Jurnal ..., 2013, 1–7. <https://openjournal.ikdki.org/index.php/humanipreneur/article/view/15>
- Doringin, F., Prihanto, J. N., Dika, L. W., & ... (2020). *Mengevaluasi Tata Kelola Lembaga Pendidikan Menggunakan Konsep Total Quality Management*. Jurnal, 2013, 17. <https://openjournal.ikdki.org/index.php/humanipreneur/article/view/15>
- Effendy, O. U. (1993). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Elu, B. (2005). *Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, 13(3) , 312-316.
- Embretson, S. E., & Reise, S. P. (2000). *Item response theory for psychologists*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Erihadiana, M., Muhyiddin, A., Sukayat, T., Syaripudin, U., & Yoda, F. A. (2021). *Pengembangan Model Penerimaan Mahasiswa Baru Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri*. Khazanah Pendidikan Islam, 3(2), 82–91. <https://doi.org/10.15575/kp.v3i2.11787>
- Erihadiana, M., Muhyiddin, A., Sukayat, T., Syaripudin, U., & Yoda, F. A. (2021). *Pengembangan Model Penerimaan Mahasiswa Baru Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri*. Khazanah Pendidikan Islam, 3(2), 82–91. <https://doi.org/10.15575/kp.v3i2.11787>.

- Etzel, Stanton, & Walker. (2004:6). *Manajemen dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: CV alfabet.
- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Strategis*. Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Fahri, Mohamad, and Ahmad Zainuri. (2019). *Moderasi Beragama Di Indonesia*.Intizar. 2019. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/intizar/article/view/5640/3010>.
- Faisal, Muhammad. (2020). *Manajemen Pendidikan Moderasi Beragama di Era Digital*. ICRHD:Journal of International Conference On Religion, Humanity and Development. 2020. <http://conference.iainptk.ac.id/index.php/icrhd/article/view/17/17>.
- Fan, X. (1998). *Item Response Theory and Classical Test Theory: An Empirical Comparison of Their Item/Person Statistics*. Educational and Psychological Measurement, 58 (3), 357–381.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Ferry, & Kristiadi, D. P. (2021). *Metode Kuantitatif Pengambilan Keputusan Mengukur Kepuasan Pengguna Web Pada Perguruan Tinggi*. Klaten: Lakeisha.
- Firmanzah. (2008). *Mengelola Partai Politik: Komunikasi dan Positioning Ideologi Politik di Era Demokrasi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Fitria, A. (2016). *Pelaksanaan Promosi Penjualan Makanan Korea Pada Daebak Fan Cafe Margonda Depok*.
- Fitriani, A. R., Kurniawan, E., & Yudianto, E. (2021). *Validasi butir soal ujian masuk perguruan tinggi menggunakan model Rasch*. Jurnal Pendidikan Fisika dan Teknologi, 7(1), 39-46. doi: 10.29303/jpft.v7i1.2469.

- Freddy Rangkuti. (1997). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, Indriyo, dan I Nyoman Sudita, (2021). *Perilaku keorganisasian*. Yogyakarta: Bpfe.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.
- Goldhaber, G. (1993). *Organizational Communication*. New York: Mc Graw-Hill. Gibson.
- Goutam, D., Ganguli, S., & Gopalakrishna, B. (2022). *Technology Readiness and e-Service Quality-Impact on Purchase Intention and Loyalty*. Marketing Intelligence & Planning, 40(2), 242-25.
- Griebel, T., Evert, J., & Heinrich, J. (2020). *Multimodal Approaches to Media Discourses: Reconstructing the Age of Austerity in the United Kingdom*. UK: Taylor & Francis.
- Griffiths, A. (2012). *Dongkrak Bisnis*. Jakarta: Tangga Pustaka.
- Guerin-Calvert, M. E., & Lu, Y. (2018a). *An exploration of international PhD student recruitment, selection and admission in UK universities*. Journal of Further and Higher Education, 42(8), 1101-1116. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1306845>
- _____. t, M. E., & Lu, Y. (2018b). *Good practice in doctoral admissions processes: Strategies from around the world*. Innovations in Education and Teaching International, 55(3), 238-245. doi:10.1080/14703297.2016.1273707
- Guilford, J. P. (1954). *Psychometric methods* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Hafipah, Nadapdap, J. M., Wairisal, J. L., & Purba, D. H. (2022). *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Bisnis dan Organisasi)*. Banten: Media Sains Indonesia.

- Hamid, A., Salamun, Windayanti, W., Masrur, M., & Mustofa, D. R. (2023). *Kepemimpinan Pendidikan dan Perilaku Organisasi Kependidikan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Hasan, Mustaqim. (2021). *Prinsip Moderasi Beragama Dalam Kehidupan Berbangsa*. Jurnal Muhtadiin. 2021. <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/muhtadiin/article/view/104/174>.
- He, Y., & Ruan, B. (2016). *The importance of item banking in constructing large-scale educational tests*. Chinese Journal of Applied Linguistics, 39(4), 371-386.
- Heidrick and Struggles.(2009). *The Adoption of Digital Marketing in Financial Services Under Crisis*
- Hijrah, L. (2020). *Menerapkan Strategi "Kampung" dalam bisnis Online: belajar dari Pengalaman*. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Hopkins, K. D., & Stanley, J. C. (1981). *Educational and psychological measurement and evaluation (6th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- <http://tekno.kompas.com>. Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta (kompas.com)
- <https://Admisi.uin-suka.ac.id>
- <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022> diakses tanggal 12 Desember 2022
- Hutasoit, C. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Ibrahim, B. (2020). *Effective Communication Skills*. United States: : BARRY IBRAHIM.
- Ilhamsyah. (2021). *Pengantar Strategi Kreatif Advertising Era Digital*. Jakarta: Penerbit Andi.

- Irdawati, Irdawati, Mardia Mardia, Vina Novela, Edwin Basmar, Astrie Krisnawati, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Arnold Sultantio Hutabarat, Sardjana Orba Manullang, dan Yessy Kusumadewi. *Pengantar Manajemen Risiko Dan Asuransi*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Iskandar, K., Giovanni, H., & Gunawan, C. (n.d.). *Pada Admisi Online Binus University*. 9, 419–429.
- Jawabreh, O., Masa'deh, R., al-Fayoumi, T., & Bareya, A. (2022). *Customer Satisfaction towards Communication Skills of Front Office Staff at the Hotel: Case Study Five Stars Hotels in Aqaa*. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4) , 1312-1318.
- Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Judiari, J. (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Junaedi, Edi. (2019). *Inilah Moderasi Beragama Perspektif Kemenag*. *Harmoni* 18 (2): 182–86. <https://doi.org/10.32488/HARMONI.V18I2.414>.
- Kardaras, D., & Karakostas, B. (2012). *Services Customization Using Web Technologies*. United States: Business Science Reference.
- Khotimah Husnul. (2020). *Internalisasi Moderasi Beragama Dalam Kurikulum Pesantren*. Rabbani: *Jurnal Pendidikan Agama Islam* 1 (1): 62–68. <https://doi.org/10.19105/RJPAI.V1I1.3008>.
- Kliem, R. L. (2007). *Effective Communications for Project Management*. United States: CRC Press.
- Korespondensi Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom, Burhanuddin Latif, M.Si., Annisa Dian Arini, M.H, Siti Khodijah Nurul

- Aula, M.Ag, Anggit Damaz Istoko, M.Kom., Raden Novan Aryo Seto, ST., Ulfa Septi, S.Kom
- Kosasih, Engkos. (2019). *Literasi Media Sosial Dalam Pemasarakatan Sikap Moderasi Beragama*. JurnalBimasIslam.2019.<https://jurnalbimasislam.kemenag.go.id/jbi/article/view/118/73>.
- Kotler, Philip dan Hermawan Kartajaya dan Iwan Setiawan. (2019). *Marketing 4.0: Bergerak Dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (2006). *Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*, Jakarta, P.T Indeks Gramedia
- Kristanto, T, Hadiansyah, W. M., Nasrullah, M., Amalia, A., Anggraini, E. Y., & Firmansyah, A. (2020). *Strategi Pemasaran Digital Dalam Peningkatan Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Analisis SWOT*. *Multinetics*, 6(2), 128–133. <https://doi.org/10.32722/multinetics.v6i2.3415>
- Kurdi, M. (2020). *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19*. Jurnal Lingkar Widyaiswara, 04, 4–9. <https://docplayer.info/198685155-Menggagas-pelayanan-prima-di-masa-pandemic-covid-19.html>
- Kustini, H. (2017). *Communication Skill*. Yogyakarta: Henny Kustini.
- Laksana. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Khalifah Mediatama. Depok.
- Lasswell, H. D., & Effendi, O. U. (2004). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja.
- Lazuardy, K. (2021, November 15). *Meningkatkan Kecepatan Respon Melalui Email Marketing!* Diambil kembali dari <https://www.kompasiana.com/>

- Liliweri, M. A. (2013). *Dasar - Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lowery, S. A., & DeFleur, M. L. (1988). Milestone. Dalam *Mass Communication Research: Media Effect*. New York: Longman.
- Lull, J. (2019). *Evolutionary Communication: An Introduction*. United States: Taylor & Francis.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Maghfirotn Nisa', (2022). *Perencanaan Strategi Lembaga Dakwah Nahdlatul Ulama Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama Daerah Istimewa Yogyakarta (PWNU DIY)*
- Mahyuddin, Mahyuddin, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Abdurrozzaq Hasibuan, Puspita Puji Rahayu, Bonaraja Purba, Parlin Dony Sipayung, Puji Hastuti, Irdawati Irdawati, Andriasan Sudarso, dan Marto Silalahi. (2021). *Teori Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Maliah. (2013). *Strategi Pemasaran Motor Honda pada CV. Astra Kencana Motor Muara Enim*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 9(4) , 64-79.
- Mandal, P. C. (2022). *Service Excellence in Marketing for Firms: Strategies and Initiatives*. International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology, 13(1), 22.
- Mangkulo, H. A. (2013). *Membangun Aplikasi Bisnis Online dengan Friendster*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Manullang, M.(2009). *Dasar-Dasar Manajemen, Cetakan ke XXI*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Marketing Online. (2011). *Strategi Pemasaran Via Social Media*. www.marketing.co.id.
- McFarland, D. S. (2009). *CSS: The Missing Manual*. United States: O'Reilly Media.
- Mehrens, W. A., & Lehmann, I. J. (1987). *Measurement and Evaluation in Education and Psychology*. Holt, Rinehart, and Winston.
- Miko. (2023, Februari 30). *Strategi Menarik Konsumen Baru Agar Menjadi Pelanggan Setia*. Diambil kembali dari <https://koinworks.com/>
- Misra, R., & McKean, M. (2000). *College students' academic performance: A comparison of high school and college GPA*. *College Student Journal*, 34(2), 218-226.
- Moeliono, A. M., & dkk. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan Balai Pustaka.
- Morissan. (2018). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Munarko, A. (2022). Determinants of Service Quality: Efficiency and Workspace. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 2(3), 136–144.
- Munsharif, M., Asrul, A., Gustiana, Z., Muhardono, A., Aju, C. N., Widarmana., . . . , F. H. (2022). *Strategi Digital Marketing untuk Bisnis Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Muzakki, Akh. (2017). *TRANSMITTING ISLAM THROUGH STORIES: The Sociology of Production and Consumption of Islam in Novel Literature*. *JOURNAL OF INDONESIAN ISLAM* 11 (1): 59–76. <https://doi.org/10.15642/JIIS.2017.11.1.59-76>.

- Novick, M. R. (1966). *The axioms and principal results of classical test theory*. Journal of Mathematical Psychology, 3(1), 1-18.
- Novitasari, D. (2022). *Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality ?*. Journal of Information Systems and Management (JISMA), 1(1), 29–36.
- Nurcholis. (2020, June 22). *Rancang Bangun Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Web Pada Admisi UIN Sunan Kalijaga Menggunakan Metode Extreme Programming*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/44613/>
- Paryanti, A. B. (2018). *Implementasi E-Service Untuk Pelayanan Prima dengan Metode PIECES Framework*. CKI On SPOT, 11(1), 61–82.
- Paulson, F. L., & Paulson, P. R. (1991). *Teaching and learning with portfolios: A guide for secondary schools*. Heinemann.
- Pendit, N. S. (2004). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pfeiffer, J. W. (1970). *Strategic planning: selected readings*. United States: University Associates.
- Popham, W. J. (2019). *Classroom Assessment: What Teachers Need to Know*. Pearson.
- Pratiwi, M. (2021). *Sistem Informasi Eksekutif Penerimaan Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Pratomo, & Shaff, A. (2000). *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Prihantono, J. (2020). *Membangun Manajemen Berbasis Islam Dalam Masa Pandemi Covid -19 Pada Usaha Dagang*. 1, 1–8.

- Prihatiani, K. D. (2019, Desember 8). *Menggiring Opini dengan Siasat Masa Kini*. Diambil kembali dari <https://www.kompasiana.com/>
- Qamari, I. N. (2022). *Impact of Electronic Human Resource Management toward Excellent Service-A Bibliometric Review*. Expert Journal of Business and Management, 10(1) , 25-35.
- qiscus2. (2021, October 7). *WA Blast : Cara Menggunakan dan Keuntungannya Dalam Bisnis*. Omnichannel Conversational Platform. <https://www.qiscus.com/id/blog/cara-menggunakan-dan-keuntungan-wa-blast/>
- Radovic-Markovic, M., & Maricic, T. (2019a). *PhD candidates selection in Serbian higher education institutions*. Management: Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies, 24(1), 15-25. <https://doi.org/10.7595/management.fon.2019.0002>
- Radovic-Markovic, M., & Maricic, T. (2019b). *Doctoral studies selection process at the Faculty of Organizational Sciences*, University of Belgrade. Serbian Journal of Management, 14(2), 277-290. doi: 10.5937/sjm14-20846
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, dan Marto Silalahi. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, S. (2021). *Buku Sakti Google Ads*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rajakomen. (2023, Januari 30). *Strategi Komunikasi Menggiring Opini Publik di Sosial Media*. Diambil kembali dari <https://rajakomen.com/>

- Ramadhini, C. (2022). *The Leader Effective Communication in Solving Employee Conflict; REACH Analysis*. International Journal of Economics Development Research (IJEDR), 3(2), 172–188.
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Raymond, M. J., & Schell, G. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Report, I. (1970). *IPI Report, 19-23*. Secretariat of the I.P.I.: Switzerland.
- Revida, Erika, A Nururrochman Hidayatulloh, Irwan Kurniawan Soetijono, Ady Hermawansyah, Bonaraja Purba, M Iqbal Tawakkal, Syamsul Bahri, Muhammad Faisal A R Pelu, Sukarman Purba, dan Asmarianti Asmarianti.(2020). *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- _____, Siti Aisyah, Anita Florance Pardede, Sukarman Purba, A Nururrochman Hidayatulloh, Natasya Virginia Leuwol, S N Arfandi, Iskandar Kato, Marto Silalahi, dan Sardjana Orba Manullang.(2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rhenald Kasali. (2007). *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, Positioning*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Ridwansyah, A. (2017). *Instant Marketing For Busy People*. Esensi,: Divisi Penerbit Erlangga.
- Rini, E. P., & Saputra, I. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Di Era Revolusi Industri 4.0*. Banyumas: Zahira Media Publisher.
- Riyadi, F. (2016). *Urgensi Manajemen Dalam Bisnis Islam*. BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 3(1), 65.

<https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1472>

- Robbins, S P, dan Dan Judge. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. B., Oh, I.-S., Le, H., & Button, C. (2009). *Intervention effects on college performance and retention as mediated by motivational, emotional, and social control factors: Integrated meta-analytic path analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 94(5), 1163-1184. <https://doi.org/10.1037/a0015738>
- Rogers, E. M. (1976). *Communication and Development: The Passing of the Dominant Paradigm*. *Communication Research*, 3(2), 213-240.
- Rohaeni, H. (2016). *Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai*. *Ecodemica*, 4(1), 2355-0295 .
- Rohman, Abd. (2017). *Buku Dasar-Dasar Manajemen*. Intelegensia Media.
- Rolyana Ferinia, A. Z. (2020). *Komunikasi Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Romli, K. M. (1991). *Al-Kitab Al-Mubin Fi Tafsir Al-Quran Basa Nusantara*. Bandung: Al-Ma'arif.
- Royandiah, Ida .(2014). *Penyusunan Laporan*. In: Pengertian, Tujuan, Jenis, dan Bentuk Laporan. Universitas Terbuka, Jakarta, pp. 1-42.
- Ruseffendi, E.T. (1994). *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Sahadi, Sahadi, Otong Husni Taufiq, dan Ari Kusumah Wardani.(2020). *Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi*. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 6, no. 3 (2020): 513-24.

- Sak-Wernicka, J. (2017). *Blind People's Pragmatic Abilities*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Salman, S. (2017). *Effects of Perceived Service Quality on Customer Loyalty and Repurchase Intentions. The Mediating Role of Customer Satisfaction*. Germany: Anchor Academic Publishing.
- Sampara, L., & Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Saputera, Abdur Rahman Adi, and Muhammad Syarif H. Djauhari.(2021). *Potret Pengarusutamaan Moderasi Beragama di Gorontalo*.Moderatio:Jurnal Moderasi Beragama. 2021. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/moderatio/article/view/3351/2177>.
- Sato, K., & Yoshida, M. (2018). *A review of studies on the use of e-portfolios in education*. Journal of Educational Technology Development and Exchange, 11(1), 1-16.
- Sawir, Muhammad.(2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Schramm, W., & Roberts, D. F. (1971). *How communication works: The process and effects of mass communication*. Illinois: University of Illinois Press Urbana.
- Schwartzman, R. (2009). *A comparison of the academic success of community college transfer students and four-year institution native students*. Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice, 10(2), 227-245. <https://doi.org/10.2190/CS.10.2.f>
- Seftianne, & Handayani. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Struktur Modal pada Perusahaan Publik*

- Sektor Manufaktur. Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 13(1), 39-56.
- Semetko, H. A., & Scammell, M. (2021). *Media Hiburan dan Keterlibatan Politik Warga: Handbook Komunikasi Politik*. Yogyakarta: Nusamedia.
- Siagian, Sondang P. (2003). *Teori & praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi.
- Soelaiman. (2007). *Manajemen Kinerja: Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Solihin, S., & Zuhdi, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Website dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Online Shop Eigerindo Store.com*. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1) , 13-22.
- Sopandi, E. (2011). *Strategi Promosi Penerimaan Mahasiswa Baru untuk PTS (Tinjauan atas kegiatan Promosi PTS di Jawa Barat Tahun 2010)*. *Manajerial*, 10(1), 87–101. <https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/1828>
- Stevannie, V. (2021, October 5). *Exabytes indonesia*. Tutorial Digital Marketing, Website, & Bisnis Online - Exabytes. <https://www.exabytes.co.id/blog/panduan-email-blast/>
- Suherman, E. (1990). *Petunjuk Praktis untuk Melaksanakan Evaluasi Pendidikan Matematika*. Bandung: Widyakusumah.
- Sulianta, F. (2015). *Kiat Dahsyat Membangun Usaha Online dari NOL*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sumarwan, U., & Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bandung: PT

Penerbit IPB Press.

- Supanto, Fajar.(2019). *Manajemen Strategi Organisasi Publik dan Privat*. Empatdua Media Intrans Publishing.
- Supardi, Endang,(2022). *Kiat Mengambil Risiko dan Tanggung Jawab*.Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah dan Kejuruan Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional.
- Suprpto, T. (2006). *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Suprihanto, John. *Manajemen*. UGM PRESS, 2018.
- Suprihatiningsih. (2016). *Perspektif Manajemen Pembelajaran Program Keterampilan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suryana, S. A. (2020, December 4). *Pengembangan Aplikasi Frontend Untuk Computer Based Test UIN Sunan Kalijaga Dengan Metode Behavior Driven Development*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/43926/>
- Suryani, Ni Kadek, dan John E H J FoEh, (2018). *Kinerja organisasi*. Deepublish.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Phetrasuwan, S. (2022). *The Influence of Work Discipline on the Quality of Excellent Service for Health Administration Staff in Hospital Kediri Regency*. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 11(1), 20–36.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Aktualisasi Moderasi Beragama Di Lembaga Pendidikan*. Jurnal Bimas Islam. 2019. <https://jurnalbimasislam.kemenag.go.id/jbi/article/view/113/74>.

- Suwarno, Eno, Rina Novia Yanti, dan Bambang Supeno. (2022). *Pendampingan Penyusunan Organisasi dan Kelembagaan Pengelola Obyek Wisata Alam Pulau Semut*. Dinamika: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 6, no. 3: 725–35.
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Makalah.
- Syahril, S. S. (2022). *Hospitals Customer e-loyalty: How The Role of e-service quality, e-recovery service quality and e-satisfaction ?*. UJoST- Universal Journal of Science and Technology, 1(1), 23–27.
- Syatar, Abdul, Muhammad Majdy Amiruddin, Islamul Haq, and Arif Rahman. (2020). *Darurat Moderasi Beragama Di Tengah Pandemi Corona Virus Desease 2019 (Covid-19)*. *Kuriositas: Media Komunikasi Sosial dan Keagamaan*. 2020. <https://ejurnal.iainpare.ac.id/index.php/kuriositas/article/view/1376/708>.
- Tang, C. M., Klimkeit, D., & Thirumaran, K. (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia*. Germany: Springer International Publishing.
- Tanjung, R., Cecep, Sulaeman, D., Hanafiah, & Arifudin, O. (2019). *Manajemen Pelayanan Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)*. *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>
- Tanjung, Rahman, Arin Tentrem Mawati, Rolyana Ferinia, Nur Arif Nugraha, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Eko Sudarmanto, Abdurrozzaq Hasibuan, Idah Kusuma Dewi, Dyah Gandasari, dan Bonaraja Purba, (2021). *Organisasi dan manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Taylor, Frederick W, (1914). *Scientific management: reply from Mr. FW Taylor*. The Sociological Review 7, no. 3: 266–69.
- Terry, George R, (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Thirumaran, K., Klimkeit, J., & Tang, J. M. (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality: Insights from Asia*. Germany: Springer International Publishing.
- Thorndike, R. L. (1982). *Educational Measurement*. American Council on Education
- Tjahjono, E., & Arimbhi, P. (2022). *Analysis of the Quality of Public Services on Imported Consigned Goods for Use in Realizing Excellent Service at KPPBC Type C Intermediate Customs Post Office Pasar Baru in 2018*. Ilomata International Journal of Tax and Accounting, 3(2) , 339-350.
- Tosepu, Y. A. (2018). *Pendapat Umum dan Jejak Pendapat: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Tschohl, J. (1996). *Achieving Excellence Through Customer Service*. United States: Best Sellers Pub.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2005). *Human communication*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Umam, K. (2019, August 12). *Implementasi Naïve Bayes Classifier dan Cosine Similarity dalam pengembangan aplikasi chatbot unit Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37073/>
- Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Wahyuningsih, Diana Dewi, (2017). *Teori Manajemen Dalam Bimbingan Dan Konseling: Klasik, Neo-Klasik Dan Modern*. Jurnal Ilmiah Konseling 17, no. 2.
- Wibowo, R. H. (2022, March 23). *Pengembangan Helpdesk Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode Feature Driven Development (FDD)*. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/51182>
- _____. (n.d.). *Rancang Bangun Aplikasi Chat Multi-Admin di Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. In Laporan Kerja Praktek. Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Widiantoro, S., Studi, P., Informasi, S., Universal, U., Vihara, M., Maitreya, D., & Panas, B. B. (2017). *Konsep Perancangan Sistem Admisi Daring*. PROSIDING SNSt batik 2017, 1(1).
- Wijayanto, H. (2020). *Monograf: Pencarian Katalog Buku Berbasis Semantik Web. Fundamental dan Implementasi*. Semarang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro.
- Windarti, A. O. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, 2(1).
- Wirapraja, Alexander, Andriasan Sudarso, Mardia Mardia, Moch Yusuf Tojiri, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Sulasih Sulasih, Lalu Adi Permadi, Bonaraja Purba, Diena Dwidienawati Tjiptadi, dan Darwin Lie. *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Wulandari, D. (2022). *Customer Satisfaction as a Priority in Excellent Banking Services*. KINERJA: Jurnal Manajemen Organisasi Dan Industri, 1(1), 27–34.
- Yassin, A. B., & Naqbi, S. A. (2022). *Modelling the Factors Measuring Customer Service Excellence for Mobile Application Technology Usage in Abu Dhabi*. International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology, 13(2), 51–67.
- Zainuddin, A., Budiarto, M. T., & Hamid, A. (2021). *Peningkatan Efisiensi Penerimaan Mahasiswa Baru dengan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru Berbasis Online*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, 7(1), 37-45. <https://doi.org/10.23887/jiptk.v7i1.30006>
- Zamroni, & Fajri, M. (2022). *Excellent Service in The Perspective of Social Reconstruction: Public Perception and Expectation*. Al-TANZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 6(4), 1079-1091.

TIM PENULIS

1. AULIA FAQIH RIFAI



Aulia Faqih mengawali karir sebagai dosen di prodi informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2011. Aul (sapaan akrab nya) dekat dengan beberapa perusahaan IT Internasional dan mendapat titel Intel Software Innovator dan Intel Blackbelt Developer serta pernah menjadi Developer Training Program Manager TVC pada Google selama 2 tahun. Pada tahun 2017 Aul mendapat tugas untuk menjadi anggota Admisi UIN Sunan Kalijaga dan menjadi ketua pada tahun 2019-2023. Selama menjadi ketua Admisi, beberapa hal signifikan dilakukan oleh Aul diantaranya mentransformasi budaya kerja digital, membuat standar kerja pada divisi keuangan, divisi media dan divisi operasional, mengawal PMB saat pergantian Rektor, Membuat inovasi test dari rumah dengan CBT Android, dan secara umum memimpin PMB serta Admisi pada masa Covid19. Hubungi Aul melalui email aulia.faqih@uin-suka.ac.id

2. ARIS RISDIANA



Aris Risdiana biasa dipanggil Kang Aris, dosen Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada tahun 2005, Ia meraih gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I.) pada program studi Manajemen Dakwah. Kemudian menyelesaikan gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2010. Saat ini sedang menempuh program doktor Ekonomi-Manajemen di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Selain sebagai dosen aktif saat ini menjabat Sekretaris Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga, Wakil Sekretaris Lembaga Dakwah Nahdlatul Ulama Pengurus Wilayah D.I.Yogyakarta. Beberapa karya tulis yang telah dihasilkan berupa buku: *Organisasi dan Manajemen Islam, Ekonomi Manajerial, Penerapan Manajemen Bisnis di Era Digitalisasi, Ensiklopedia Karya Ulama Nusantara, Ensiklopedia Karya Berbasis Tokoh Pesantren* serta mendapatkan sertifikat kompetensi tingkat internasional dalam bidang konsultan manajemen dengan sertifikat berupa Accredited Management Consultant (AMC). Aris Risdiana secara langsung dapat dihubungi melalui email: aris.risdiana@uin-suka.ac.id.

3. ANNISA DIAN ARINI



Annisa Dian Arini merupakan lulusan Program Sarjana (S1) Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Yogyakarta konsentrasi Bidang Hukum Perdata tahun 2010. Kemudian pada tahun 2011 melanjutkan studi lanjutan pada Program Magister (S2) Hukum Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Berkarir

sebagai dosen tetap pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selain itu, pernah mengajar di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia (UII) sebagai dosen luar biasa.

Saat ini penulis ditugaskan di Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Divisi Media dan Pelayanan, telah mengikuti sertifikasi Internasional *Certified Strategic Business Analyst* (CSBA), dan aktif dalam kepengurusan Yayasan Erhaka Utama pada Divisi Hukum. Hubungi Annisa melalui email: annisa.arini@uin-suka.ac.id

4. BURHANUDDIN LATIF



Burhanuddin Latif adalah seorang Dosen Program Studi Pendidikan Matematika, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sejak tahun 2019 dengan keahlian pada Matematika Analisis. Sejak tahun 2020 bergabung sebagai anggota Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mengawal proses Penerimaan Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sebelumnya, ia menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia pada jurusan Pendidikan Matematika, serta pendidikan magister di Institut Teknologi Bandung pada jurusan Matematika dengan keahlian Matematika Analisis. Ia memiliki ketertarikan pada bidang Persamaan Diferensial, Stokastik, Teori Graf, dan Pengukuran. Sertifikat kompetensi tingkat internasional dalam bidang manajemen proyek dengan sertifikat berupa *Certified International Project Manager* (CIPM). Hubungi Burhanuddin Latif melalui email: burhanuddin.latif@uin-suka.ac.id

5. HANDINI M.I.Kom.CMD



Dosen muda di prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lahir di Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. Menyelesaikan studi sarjana Ilmu Komunikasi di UIN Sunan Kalijaga. Kemudian melanjutkan pengabdian di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sejak tahun 2015 hingga tahun 2018. Pada tahun 2016 melanjutkan studi pada bidang yang sama Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Advertising di Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama) Jakarta.

Selain menjadi dosen, juga tergabung dalam Pusat Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai manager tim media dan promosi. Riset yang telah dilakukan diantaranya: “Manajemen Krisis sebagai Upaya Perubahan Perilaku Wisatawan dan Penggiat Wisata Pantai di Provinsi DI. Yogyakarta dalam Menghadapi New Normal (2020)”. “Titah Kanjeng Sinuwun as King and Head of the Yogyakarta Special Region Government (2021)”. “Keterpaparan Hoaks Vaksin COVID-19 dalam Proses Kognitif Warganet Indonesia (2021)”. Kemampuan Literasi Digital Pengguna E-Commerce pada Metode Pembayaran COD di Indonesia (2021)”. “Transcending Like and Share Limits: Optimizing The Power of Instagram in Higher Education Admission (Analisis Study of Admission Office at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) 2022”. “Cyberspace: A Space for Conflicts (2022)”.

Dipercaya sebagai coordinator pengelola laboratorium Ilmu Komunikasi dan sekaligus pengelola Jurnal Komunikasi Profetik. Tim penyusun kurikulum Prodi Ilmu Komunikasi (2020). Buku yang pernah diterbitkan “Representasi

Kepemimpinan Kaum Santri (2019)”, “Asam Garam Kehidupan (2019)”, “Diskursus Covid-19 dalam Perspektif Komunikasi (2020)”. Sebagai anggota ISKI (Ikatan Sarjana Komunikasi) yang aktif diberbagai organisasi seperti ASPIKOM Korwil DIY-Jateng dan BPC PERHUMAS Yogyakarta. Instagram: @handini.wijaya, e-mail: handini@uin-suka.ac.id.

6. RIFAATUL INDANA



Rifaatul Indana atau biasa dipanggil Indana adalah seorang Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sejak tahun 2019, dengan keahlian pada Manajemen Pemasaran dan telah mengikuti sertifikasi internasional *Certified Marketing Analyst* (CMA). Penulis berkarir di UIN Sunan Kalijaga sejak tahun 2011 sebagai tenaga kependidikan setelah menempuh pendidikan sarjana (S1) di UIN Sunan Kalijaga (2010), penulis melanjutkan pendidikan Magister (S2) di UIN Sunan Kalijaga (2018), kemudian tahun 2020 bergabung sebagai anggota Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di divisi keuangan.

Adapun pengalaman penulis dalam menulis buku adalah turut berpartisipasi dalam menghasilkan beberapa buku dengan judul Peluang dan Tantangan Industri Syariah, Investasi dalam Islam dan Manajemen Keuangan Islam, Penulis dapat secara langsung dihubungi melalui email: 198704122019032006@uin-suka.ac.id

7. MAYLISA OKTAVIRA

Maylisa Oktavira. Orang-orang mengenalnya dengan sapaan akrab Icha. Menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) di IAIN Pontianak (2014), dan Magister (S2) di UIN Maulana Malik



Ibrahim Malang (2016) dengan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab. Pada tahun 2022, Ia diangkat menjadi dosen tetap program studi Bahasa dan Sastra Arab di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Adapun pengalaman penulis dalam Tridharma Perguruan Tinggi, salah satunya yaitu dengan turut berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang menghasilkan buku dengan judul Potret Masyarakat Kepulauan dan Pesona di Balik Cerita. Selain mengajar dan bertugas di Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Penulis aktif mengabdikan diri pada masyarakat sebagai founder dari Pejuang VBAC. Maylisa Oktavira secara langsung dapat dihubungi melalui email: maylisa.oktavira@uin-suka.ac.id

8. NI KADEK PUJIANI DEWI



Ni Kadek Pujiani Dewi, sosok perempuan kelahiran Bali merupakan dosen Teknik Industri di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kadek sapaan akrabnya merupakan lulusan Program Sarjana (S1) Fakultas MIPA Universitas Pendidikan Ganesha (2008). Kemudian pada tahun 2009 melanjutkan studi lanjutan pada Program Magister (S2) Ergonomi Fisiologi Kerja di Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Denpasar.

Saat ini penulis ditugaskan di Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada divisi finance dan aktif dalam keanggotaan PEI (Perhimpunan Ergonomi Indonesia). Penulis telah mendapatkan sertifikat kompetensi tingkat nasional dalam bidang Ahli K3 Umum dan tingkat internasional dalam bidang manajemen project dengan sertifikat berupa Certified

Risk Management Officer (CRMO). Hubungi Kadek melalui email: dkpujie@gmail.com

9. SITI KHODIJAH NURUL AULA



Siti Khodijah Nurul Aula, biasa dipanggil dengan Khodijah merupakan seorang Alumni sekaligus Dosen di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sejak tahun 2019. Saat ini aktif melakukan *tri dharma* perguruan tinggi di Prodi Studi Agama Agama, Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, dengan keahlian pada kajian Studi Agama Agama. Pada tahun 2021 penulis bergabung menjadi anggota Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada divisi operasional, dan telah mendapatkan sertifikat kompetensi tingkat internasional dalam bidang manajemen proyek dengan sertifikat berupa Certified International Project Manager (CIPM).

Penulis menghasilkan beberapa karya ilmiah jurnal dan buku dengan isu kajian Studi Agama, Studi Islam, Kelompok Minoritas Keagamaan dan Moderasi Beragama. Penulis dapat secara langsung dihubungi melalui email: siti.aula@uin-suka.ac.id

Mengenang Sahabat

ISYQIE FIRDAUSAH



Profil Isyqie Firdausah seorang intelektual muda yang menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Ia merupakan dosen muda pada Program Studi Bahasa dan Sastra Arab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sebagai alumni UIN Sunan Kalijaga dan berlatar belakang santri, Isyqie memiliki

minat dan fokus dalam studi agama, keislaman serta bidang terkait lainnya. Sejak 2016, Isyqie sudah mulai aktif magang dalam berbagai kegiatan akademik dan non-akademik di kampus, salah satunya di Kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga.

Pada tahun 2019 Isyqie diterima menjadi dosen tetap UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan di tahun 2020 resmi menjadi salah satu anggota Admisi perwakilan dari Fakultas Adab dan Ilmu Budaya. Selain itu, sebagai dosen muda UIN Sunan Kalijaga, Isyqie juga memiliki akses ke berbagai sumber daya akademik dan fasilitas kampus yang dapat membantu dalam penelitian dan pengembangan pribadinya. Selama aktif di Kantor Admisi, Isyqie mendapatkan sertifikat kompetensi tingkat internasional dalam bidang manajemen proyek dengan sertifikat berupa Certified International Project Manager (CIPM).