

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
SISTEM PENDAFTARAN AKADEMIK SECARA
ONLINE PADA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2009**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi
Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

HEFRI ANGELIA AMRI

TM/NIM: 2006/79336

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2011

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem
Pendaftaran Akademik Secara *Online* Pada Universitas
Negeri Padang Tahun 2009

Nama : Hefri Angelia Amri

BP/NIM : 2006/79336

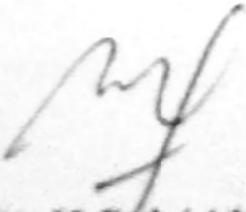
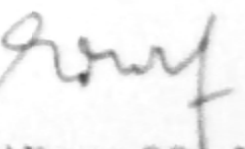
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Januari 2011

Disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
	
Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D NIP : 19581017 198503 1 001	Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si NIP : 19730927 200501 1 004

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada Hari Senin Tanggal 10 Januari 2011 Pukul 11.00 s/d 12.45 WIB

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara *Online* Pada Universitas Negeri Padang Tahun 2009

Nama : Hefri Angelia Amri
BP/NIM : 2006/79336
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 10 Januari 2011

Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
Sekretaris : Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si	
Anggota : Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
Anggota : Drs. Yastril Yunus, M.Si	
Anggota : Dr. Isnarmi, M.Pd, MA	

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. H. Arwan Ananda, MA
NIP. 1963101201986021001



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



(Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang)

Alhamdulillah Ya Allah...
Berkat rahmat, nikmat dan karunia-Mu,
Aku dapat menghadapi segala kesulitan, hambatan dan rintangan
Untuk menggapai sebuah harapan,,,

Ya Allah ...
Jangan Engkau putuskan rahmat dan hidayah-Mu
Karena ku sadar ini bukanlah akhir dari perjuangan,,,
Jadikanlah keberhasilan ini
sebagai langkah awalku meraih kesuksesan yang lain
Jadikanlah keberhasilan ini sebagai teladan bagi adik-adikku
Serta semangat bagi teman dan sahabatku
Bimbinglah aku dan ridhoilah setiap langkah ku
Amin.....

*Diantara bahagia dan air mata,
ku persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tercinta
Ayahanda Rjs Amri, M.Pd dan Ibunda Hefi Suswita
yang selalu berdo'a, mencurahkan keringat dan air mata untuk keberhasilanku.
Tiada kata yang dapat melukiskan rasa terimakasihku atas segala kasih sayang
beliau,,
yang selalu memotivasi dan mengiringi langkahku untuk meraih keberhasilan...
Aku menyadari apa yang ku peroleh sampai saat ini belum mampu membalas segala
pengorbanan dan kelelahan kedua orang tuaku,,,
Ya Allah...aku mohon kepada-Mu
Jadikanlah segenap pengorbanan mereka menjadi amal ibadah di sisi-Mu...*

*Dan juga terima kasih kepada amak (Nurma) dan keluarga besarku yang selalu
mendo'akanku agar selalu memperoleh yang terbaik dalam hidupku.
Untuk adik-adikku tersayang....
(Dwicah Yanti Desri Amri, Sri Anggela Putri Amri, M.Dimas Anugrah Illahi, dan
Raihan Fajar Akbar) rajin-rajin belajar ya!!
Wujudkan harapan orang tua kita, jangan kecewakan Beliau..
Mari kita sama-sama berjuang!!!! Mengukir senyum bahagia dibibir Beliau!!!*

*Terimakasih kepada pembimbing skripsiku Bapak Drs.M.Fachri Adnan,M.Si,Ph.D
dan Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si yang telah membimbing dari awal
sampai akhir penyusunan skripsi ini..*

*Buat yang berinisial "Sjq" (Fathroni Diansyah), terima kasih atas cinta, motivasi,
waktu, dan perhatian yang telah diberikan selama ini. Terimakasih atas ide-idennya
dan telah menjadi teman sharing terbaikku.
Moga Allah SWT merencanakan yang indah buat kita..*





Buat Sobatku (Dona Primayoti), thanks ya friend selama 4,5 tahun kita bersama telah sabar menjadi temanku...

Maafkan atas kesalahan denai friend yang sangajo atau ndak,

Ayo Dont tetap semangat mengerjakan skripsinya ya! "Kamu Pasti Bisa!!"

Satu yang ingin Q sampaikan padamu,

"Tolong jangan abaikan kepentinganmu demi orang lain..."

Untuk IAN-NR 06, kompak selalu ya friends!!

mohon maaf klu ada salah...

Bagi yang belum tereeliminasi, Ayo Semangat!!!

Kalian Smua Pasti Bisa!!

Dan juga buat Dt. Sampono, Riche, Deni, Devi dan Ii,, Thanks ya!

Moga silaturahmi kita terjalin sampai tua friends....

Selanjutnya, buat warga kos Argening (K'Nita, K' Syarifah, K' Willy, K' Amel, K' Icha, Rani, Rika, Westi, Liza, Lisa, Fani, Fina, Anggi, dan Vonny), thanks tlah menjadi keluarga baru yang menyenangkan slama ini...

Dan juga thanks buat Da Ril, tlah mnjadi penjaga kos yang baik n pengertian.

Pokoke, buat smua yang tlah peduli dan berpartisipasi dalam proses penulisan skripsi ini, yang namanya gak bisa disebutin satu persatu, makaci yaaach.....

Padang, Januari 2011



Hefri Angelia Amri

☺ Dalam pemikiran saya,

Dua hal ini tak pernah terpisahkan, yakni:

Motivasi bagi teori yang lebih murni

Hampir datang dari suatu keasyikan dan rasa tertarik

Pada masalah-masalah "terapan"

& penjelasan ide-ide teoritis mutlak bergantung

pada suatu identifikasi dengan contoh-contoh hidup ☺

By- Robert K. Merton



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hefri Angelia Amri
BP/NIM : 2006/79336
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara Online Pada Universitas Negeri Padang (UNP) Tahun 2009”**.

Adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Januari 2011

Saya yang menyatakan,


Hefri Angelia Amri
BP/NIM: 2006/79336



ABSTRAK

Hefri Angelia Amri, TM/NIM: 2006/79336, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara *Online* Pada Universitas Negeri Padang Tahun 2009.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas sistem dan dimensi kualitas informasi, serta menganalisis perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama (melakukan pendaftaran berulang) terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009. Populasi penelitian ini sebanyak 30.902 dan diambil menjadi sampel sebanyak 395 mahasiswa melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified proportionate random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket model skala likert. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis *importance-performance matriks* dan diposisikan dalam diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dilihat dari dimensi kualitas sistem sebesar 79,42% dan dimensi kualitas informasi sebesar 81,62%. Pada diagram kartesius diketahui indikator yang telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa yaitu indikator kemudahan untuk digunakan, keamanan sistem, keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan informasi, dan penyajian informasi. Sedangkan, indikator yang belum memberikan kepuasan yaitu indikator kemudahan akses dan kecepatan akses. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama setelah dilakukan uji *t-test*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada umumnya puas terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* baik dari dimensi kualitas sistem maupun dimensi kualitas informasi dan terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dan mahasiswa lama terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online*. Dengan demikian, disarankan kepada Universitas Negeri Padang supaya meningkatkan pelayanan pendaftaran akademik *online* yang belum memberikan kepuasan dengan menambah *bandwidth* untuk kecepatan akses, dan pelayanan yang telah memberikan kepuasan supaya tetap dipertahankan pelaksanaannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan pada Allah SWT, dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara Online Pada Universitas Negeri Padang Tahun 2009”**. Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negera, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Tim Penguji 1). Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D; 2). Dr. Isnarmi, M.Pd, MA; dan 3). Drs. Yasril Yunus, M.Si yang telah memberikan kritikan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Aina selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang beserta seluruh staf administrasi.
6. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Ris Amri, M.Pd dan Hefi Suswita serta Nurma (amak), abang dan adik-adikku yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman Program Studi Administrasi Negara khususnya angkatan 2006 serta rekan-rekan mahasiswa Universitas Negeri Padang yang telah memberikan motivasi dan berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga atas bantuan, petunjuk, arahan dan bimbingan, motivasi dan kerjasamanya menjadi amal ibadah dan diberi pahala oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan kerendahan hati mohon maaf atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam usaha peningkatan mutu pendidikan dan perkembangan dunia penelitian khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Padang, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	15
D. Hipotesis	15
E. Manfaat penelitian	16
1. Manfaat Teoritis	16
2. Manfaat Praktis	16

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis	17
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
b. Harapan Pelanggan.....	20
c. Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan	21
d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
e. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2. Konsep Pelayanan	25
3. Gambaran Umum Sistem Pendaftaran Akademik Secara Online.....	27

4. Dimensi-Dimensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>online</i>	28
B. Kerangka Konseptual.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Variabel Penelitian.....	36
C. Defenisi Operasional.....	37
D. Lokasi Penelitian.....	38
E. Populasi dan Sampel.....	38
F. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	41
G. Instrumen Penelitian	42
H. Uji Instrumen Penelitian	44
I. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Universitas Negeri Padang	51
1. Sejarah Universitas Negeri Padang.....	51
2. Visi, Misi, dan Tujuan Universitas Negeri Padang	53
3. Organisasi Universitas Negeri Padang	55
B. Profil Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Padang .	58
1. Deskripsi Singkat Sistem Informasi Akademik UNP.....	58
2. Tampilan Portal UNP.....	60
3. Bentuk-Bentuk Komplain Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik <i>Online</i>	64
C. Demografi Responden	70
D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Dari Dimensi Kualitas Sistem	77
E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Dari Dimensi Kualitas Informasi.....	96
F. Diagram Kartesius	113
G. Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Baru Dan Mahasiswa Lama Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i>	117

H. Pengujian Hipotesis	118
I. Pembahasan	120

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	125
B. Saran	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	41
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	42
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.5 <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Terkecil Instrumen Penelitian	45
Tabel 3.6 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Bentuk-Bentuk Komplain Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik <i>Online</i>	64
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Masuk	70
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas.....	71
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)	72
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Bahasa Sastra Dan Seni (FBSS)	73
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Matematika Dan IPA (FMIPA)	73
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Ilmu Sosial (FIS).....	74
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Teknik (FT).....	74

Tabel 4.9	Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK).....	75
Tabel 4.10	Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan Pada Fakultas Ekonomi (FE)	76
Tabel 4.11	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.12	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Pendaftaran Akademik <i>Online</i> Mudah dan Dapat Dilakukan Sendiri	78
Tabel 4.13	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Pendaftaran Akademik <i>Online</i> Mudah dan Dapat Dilakukan Sendiri	79
Tabel 4.14	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Kemudahan Masuk (<i>Login</i>) Ke <i>Portal</i> Akademik	80
Tabel 4.15	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Kemudahan Masuk (<i>Login</i>) Ke <i>Portal</i> Akademik	81
Tabel 4.16	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Mempermudah Kegiatan Pendaftaran Akademik	82
Tabel 4.17	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Mempermudah Kegiatan Pendaftaran Akademik	83
Tabel 4.18	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Kemudahan Mengakses <i>Portal</i> Dimana Saja.....	84
Tabel 4.19	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Kemudahan Mengakses <i>Portal</i> Dimana Saja.....	85
Tabel 4.20	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Kecepatan Koneksi Jaringan Pada Saat Pendaftaran	86

Tabel 4.21	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Kecepatan Koneksi Jaringan Pada Saat Pendaftaran ..	87
Tabel 4.22	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Kecepatan Memilih Menu-Menu Yang Tersedia	88
Tabel 4.23	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Kecepatan Memilih Menu-Menu Yang Tersedia	89
Tabel 4.24	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Adanya <i>Account</i> Bagi Setiap Mahasiswa	90
Tabel 4.25	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Adanya <i>Account</i> Bagi Setiap Mahasiswa	91
Tabel 4.26	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator <i>Account</i> Tidak Mudah Dibajak	92
Tabel 4.27	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator <i>Account</i> Tidak Mudah Dibajak	93
Tabel 4.28	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Pada Universitas Negeri Padang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Sistem	94
Tabel 4.29	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Tepat dan Akuratnya Data/Informasi Dengan Kenyataan Dilapangan	96
Tabel 4.30	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Tepat dan Akuratnya Data/Informasi Dengan Kenyataan Dilapangan	97
Tabel 4.31	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Pelaksanaan Pendaftaran Sesuai Dengan Pengumuman	98

Tabel 4.32	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Pelaksanaan Pendaftaran Sesuai Dengan Pengumuman	99
Tabel 4.33	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Penanganan Yang Cepat dan Tepat Bila Terjadi Perubahan Data Dan Informasi ...	100
Tabel 4.34	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Penanganan Yang Cepat dan Tepat Bila Terjadi Perubahan Data Dan Informasi.....	101
Tabel 4.35	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Tersedianya Data-Data Yang Lengkap Pada Saat Pendaftaran	102
Tabel 4.36	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Tersedianya Data-Data Yang Lengkap Pada Saat Pendaftaran	103
Tabel 4.37	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Hasil Kegiatan Pendaftaran <i>Online</i> (Tampilan KRS) Mudah Dibaca	105
Tabel 4.38	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Hasil Kegiatan Pendaftaran <i>Online</i> (Tampilan KRS) Mudah Dibaca.....	106
Tabel 4.39	Harapan Mahasiswa Terhadap Indikator Tersedianya Sarana Untuk Memberikan Saran Dan Kritikan.....	107
Tabel 4.40	Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Mahasiswa Terhadap Indikator Tersedianya Sarana Untuk Memberikan Saran Dan Kritikan	108

Tabel 4.41	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Pada Universitas Negeri Padang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Informasi.....	109
Tabel 4.42	Perhitungan Bobot Harapan Dan Kenyataan, Rata-Rata Harapan, Rata-Rata Kenyataan Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Pada Universitas Negeri Padang	111
Tabel 4.43	Perbedaan Kepuasan Mahasiswa Baru Dan Mahasiswa Lama Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik <i>Online</i>	118

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2	Model <i>Diskonfirmasi</i> Harapan Dari Kepuasan Dan Ketidakpuasan	23
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	35
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	48
Gambar 4.1	Tampilan <i>Login Portal</i> Universitas Negeri Padang	60
Gambar 4.2	<i>Portal</i> Akademik Universitas Negeri Padang	61
Gambar 4.3	Informasi Mata Kuliah Yang Ditawarkan.....	62
Gambar 4.4	Tampilan Kartu Rencana Studi	63
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pendaftaran Akademik Secara <i>Online</i> Pada Universitas Negeri Padang	114

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 2 Rekap Data Uji Coba Instrumen Penelitian.....	135
Lampiran 3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	137
Lampiran 4 Rekap Data Hasil Penelitian	139
Lampiran 5 Frekuensi Dan Deskriptif Data	147
Lampiran 6 Uji Hipotesis	154
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	155
Lampiran 8 Surat Tugas Skripsi.....	156
Lampiran 9 Kritikan Dan Saran Ujian Skripsi.....	157

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan zaman dan era globalisasi menuntut terjadinya perubahan disegala bidang kehidupan. Era globalisasi menuntut setiap organisasi dan sumber daya manusianya untuk dapat menguasai teknologi yang semakin maju agar dapat bertahan dan tidak kalah saing dengan organisasi lainnya. Hal ini karena penerapan teknologi dijadikan sebagai tolok ukur bagi keberhasilan suatu organisasi saat ini. Penerapan teknologi yang canggih dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas akan menciptakan efektivitas dan produktif kerja yang tinggi dalam suatu organisasi.

Adapun kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini yaitu dibidang teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya. Hal ini dilakukan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal dapat diketahui dari kepuasannya terhadap suatu pelayanan. Salah satu pelanggan dikatakan puas dapat diketahui dari kuantitas pelanggan untuk memilih pelayanan yang diberikan suatu organisasi secara berulang-ulang. Kepuasan pelanggan ini terbentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi kepada pelanggannya. Hal ini berarti, antara kuantitas dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Organisasi yang memberikan pelayanan yang berkualitas akan memperoleh

pelanggan yang tidak hanya sekali merasakan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut. Pelanggan yang puas akan datang lagi dan bahkan dapat membawa pelanggan baru (Freddy Rangkuti,2003:6). Dengan demikian, suatu organisasi sangat penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan dalam perkembangannya.

Adapun kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam LAN (2006:16) menyatakan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi, akan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap pelanggannya. Hal ini sejalan dengan Boediono (2003:76) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan efektivitas dari suatu sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan organisasi kepada pengguna agar terpenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Dunia pendidikan perlu memanfaatkan teknologi informasi dalam perkembangannya agar dapat beradaptasi dengan perubahan zaman dan bersaing di era globalisasi. Hal ini juga perlu dilakukan karena adanya berbagai tuntutan kepada dunia pendidikan. Adapun tuntutan tersebut menurut Syarif Hidayat

(2005) yaitu: 1). Tuntutan memberikan pelayanan yang terbaik; 2). Tuntutan untuk menjamin mutu lembaga pendidikan agar lulusannya dapat diterima dipasaran kerja; dan 3). Tuntutan dari pemerintah untuk memberikan laporan-laporan yang dibutuhkan secara cepat. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan untuk peningkatan mutu dan mekanisme pelayanan dibidang pendidikan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi penyelenggara pendidikan mempunyai kegiatan utama yaitu memberikan pelayanan akademik. Pemanfaatan teknologi informasi di perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung tercapainya sasaran dari layanan akademik tersebut. Universitas Negeri Padang (UNP) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia juga berusaha untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan akademiknya. Pelayanan akademik dengan pemanfaatan teknologi informasi di Universitas Negeri Padang dinamakan dengan Sistem Informasi Akademik (SIA). Sistem Informasi Akademik menurut Sayadatun Nisa (2009:5) merupakan program aplikasi yang berbasis *web* yang digunakan untuk membantu menunjang kegiatan akademik, program aplikasi ini bersifat *online* dan dapat diakses oleh pengguna darimana saja dan kapan saja. Sistem Informasi Akademik juga dapat mengintegrasikan proses bisnis dan kegiatan akademik dari semua fakultas di Universitas Negeri Padang. Kegiatan akademik yang dapat dilakukan dengan pemanfaatan Sistem Informasi Akademik menurut Udin Suchaini (2007:6) pada umumnya kegiatan yang berkaitan dengan *registrasi* (pendaftaran), *display* Kartu Rencana Studi (KRS), Lembaran Hasil Studi (LHS), Rekap Hasil Studi (RHS),

dan lain sebagainya. Adanya Sistem Informasi Akademik ini, Universitas Negeri Padang mengusahakan hampir semua kegiatan akademiknya menggunakan sistem *online*, misalnya *SPP online*, *registrasi online*, *KRS online*, *LHS online*, *SMS online* dan sebagainya.

Penerapan Sistem Informasi Akademik merupakan suatu model pelayanan yang baru dalam memberikan pelayanan akademik di Universitas Negeri Padang. Penerapan sistem ini sudah dimulai pada tahun 2006 untuk *SPP online* dan *SMS gateway*. Sedangkan untuk *KRS online* dimulai sejak tahun 2007 dan *registrasi online* dimulai sejak tahun akademik 2008. Penerapan Sistem Informasi Akademik ini bertujuan untuk mewujudkan program *smart campus* dan memberikan kemudahan dalam pelayanan serta menciptakan efisiensi dan efektivitas organisasi Universitas Negeri Padang. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik ini, Universitas Negeri Padang berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada *stakeholders* yaitu mahasiswa, dosen, dan seluruh stafnya. Pelayanan yang diberikan ini diharapkan dapat mencapai sasaran dan memberikan kepuasan bagi penggunaanya.

Adapun sasaran dari pemanfaatan Sistem Informasi Akademik menurut Heni Jusuf (2009) adalah untuk memberikan kemudahan kepada mahasiswa, dosen, dan seluruh stafnya sehingga aktivitas diseluruh unit yang ada dapat berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Yusrizon (Kepala Sub Bagian Registrasi dan Statistik Mahasiswa Universitas Negeri Padang), bahwa Sistem Informasi Akademik ini bertujuan untuk membangun kemandirian dan memberikan kemudahan bagi seluruh *civitas* akademika Universitas Negeri

Padang. Salah satu kemudahan yang diperoleh mahasiswa adalah dalam pendaftaran Kartu Rencana Studi (KRS) yang cepat dan efisien tanpa harus berdesak-desakkan di Pusat Komputer (Puskom) untuk mengurus KRSnya. Adapun kemudahan yang dapat diperoleh oleh staf, khususnya bagian administrasi yaitu dapat mempermudah bagian administrasi dalam mengelola data, memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan dan juga kemudahan untuk melakukan pengawasan administrasi mahasiswa (wawancara, 18 Juni 2010). Selanjutnya, menurut Yushamdi (Kepala Pusat Komputer UNP), kemudahan yang diperoleh oleh dosen yaitu dapat memasukkan (*entry*) nilai dari mana saja walaupun dosen yang bersangkutan sedang diluar kota maupun diluar negeri. Penerapan sistem akademik ini juga dapat membantu pihak departemen untuk mengambil keputusan dengan menyajikan data dan informasi yang cepat dan akurat (wawancara, 18 Juni 2010).

Menurut Yusrizon (Kepala Sub Bagian Registrasi dan Statistik Mahasiswa Universitas Negeri Padang), sasaran utama dari penerapan Sistem Informasi Akademik adalah mahasiswa. Hal ini mengingat bahwa mahasiswa sebagai *stakeholder* yang terbesar dan memiliki kepentingan yang besar dalam bidang akademik yaitu belajar (wawancara, 18 Juni 2010). Mahasiswa harus melakukan pendaftaran sebelum mengikuti kegiatan belajar di Universitas Negeri Padang. Pendaftaran tersebut berlaku bagi mahasiswa baru dan mahasiswa lama. Adapun pendaftaran mahasiswa baru dengan pemanfaatan Sistem Informasi Akademik menurut Syukhri (2008) berupa entri biodata sendiri dan beberapa data pendukung lainnya, kemudian baru mengisi Kartu Rencana Studinya sedangkan bagi

mahasiswa lama pendaftaran hanya dengan pengisian kartu rencana studi saja. Pendaftaran dengan memanfaatkan Sistem Informasi Akademik dinamakan dengan sistem pendaftaran akademik secara *online*. Penerapan sistem ini ditujukan untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan pendaftaran akademik. Adanya bentuk pelayanan ini menurut Udin Suchaini (2007:6), mahasiswa dan calon mahasiswa tidak perlu datang ke Universitas yang bersangkutan untuk melakukan pendaftaran. Mahasiswa dapat mengakses dengan cepat *portal* akademik dan dapat memperoleh informasi dengan cepat.

Penerapan sistem pendaftaran akademik *online* memang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam melakukan pendaftaran. Namun sebagai suatu sistem yang baru, pelaksanaannya masih mengalami berbagai kendala-kendala. Menurut Hasyim Widhiarto (2007) secara umum ada tiga hal mendasar yang menjadi permasalahan atau kendala-kendala dalam penerapan sistem pendaftaran *online* yaitu: 1). Sistem yang ada belum sempurna dan belum menyediakan data-data dan informasi yang lengkap, misalnya nama dosen pembimbing dan jadwal mata kuliah; 2). Keberadaan sistem *online* ini menyebabkan terjadinya pemisahan pelayanan tatap muka dengan pelayanan mesin (*computerized*), misalnya layanan dan peranan penasihat akademik yang menjadi berkurang; dan 3). Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pendukung pelaksanaan sistem *online*, baik teknisi/petugas bagian teknologi informasi, dosen, manajemen departemen/fakultas, staf dan juga mahasiswanya. Dengan demikian, sumber daya manusia yang terlibat belum siap dengan adanya penerapan sistem tersebut.

Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa mahasiswa Universitas Negeri Padang, masalah kesempurnaan sistem dan kelengkapan data-data maupun informasi dalam pelaksanaan sistem pendaftaran akademik *online* masih menjadi kendala yang banyak menimbulkan keluhan dikalangan mahasiswa. Masalah sistem yang sering dikeluhkan oleh mahasiswa adalah mengenai jaringan. Adanya gangguan jaringan ini menyebabkan *loading portal* akademik menjadi lama sehingga pendaftaran KRS menjadi terganggu bahkan tertunda. Menurut Yushamdi (Kepala Pusat Komputer UNP), UNP telah menambah *bandwidth* menjadi 30 Mbps untuk memperkuat jaringan dan mempercepat pengaksesan internet. Jumlah ini sesungguhnya sudah memenuhi kebutuhan seluruh mahasiswa Universitas Negeri Padang yang berjumlah 30.902 mahasiswa untuk pendaftaran ulang. Gangguan jaringan ini masih terjadi karena adanya peningkatan pengguna pada saat pendaftaran disebabkan mahasiswa belum memanfaatkan waktu pendaftaran dengan sebaik-baiknya. Gangguan jaringan pada saat pendaftaran ulang juga terjadi karena adanya kerusakan infrastruktur pasca gempa 30 September 2009. Perbaikan yang dilakukan terhadap infrastruktur yang rusak belum sempurna sehingga perlu dilakukan perbaikan lagi terhadap infrastruktur tersebut agar berfungsi dengan maksimal (wawancara, 18 Juni 2010).

Adapun sejumlah masalah belum lengkapnya informasi dan masalah teknis, secara umum yang sering terjadi pada saat pendaftaran akademik secara *online* menurut Hasyim Widhiarto (2007) adalah 1). *Username* atau *password* tidak dapat digunakan; 2). Mahasiswa tidak memperoleh mata kuliah yang harus

diambil; 3). Dosen pembimbing yang dicari tidak ditemukan; dan 4). Standar prosedural pengurusan masalah (*trouble*) yang tidak jelas.

Sejumlah masalah yang dikemukakan diatas juga ditemui oleh mahasiswa Universitas Negeri Padang. Misalnya 1). *Username* atau *password* tidak dapat digunakan dalam melakukan pendaftaran *online*. Hal ini terjadi karena adanya penggantian *password* oleh pusat komputer (Puskom) tetapi mahasiswa tidak mengetahui dan tidak mendapat informasi mengenai penggantian *password* tersebut; 2). Mahasiswa tidak memperoleh mata kuliah yang harus diambil, terjadi karena semua kode seksi mata kuliah tersebut sudah penuh disebabkan mahasiswa setiap angkatan bebas melaksanakan pengisian KRS selama jangka waktu yang ditentukan. Akan tetapi tidak ada pembatasan jadwal bagi tiap angkatan untuk melakukan pendaftaran seperti pada pendaftaran manual. Bagi mahasiswa yang beban SKSnya belum penuh dengan mudah mengambil mata kuliah yang diatasnya dan bagi mahasiswa yang mengulang juga mudah mengambil mata kuliah yang dibawahnya. Bagi mahasiswa yang terlambat melakukan pendaftaran ulang maka tidak memperoleh mata kuliah yang harus diambilnya.

Menurut Yushamdi (Kepala Pusat Komputer UNP), mahasiswa tidak memperoleh mata kuliah yang harus diambil terjadi karena tidak sebandingnya antara jumlah mahasiswa dengan daya tampung lokal yang tersedia. Kapasitas lokal setiap mata kuliah disusun hanya berdasarkan jumlah mahasiswa pertahun angkatan. Jumlah mahasiswa yang mengulang tidak dipertimbangkan, padahal mereka harus mengulang mata kuliah yang tidak lulus tersebut. Dengan demikian, terdapat mahasiswa yang tidak memperoleh mata kuliah karena tidak

mencukupinya kapasitas lokal yang tersedia. Untuk itu, setiap jurusan harus mempertimbangkan jumlah mahasiswanya pertahun angkatan dan kemungkinan jumlah mahasiswa yang mengulang dengan daya tampung setiap lokalnya (wawancara, 18 Juni 2010). Permasalahan ini menurut Kusni (Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris) dalam Yasman (2009), berusaha diatasi dengan menambah kode seksi dan kapasitas kelas agar seluruh mahasiswa bisa mendapatkan mata kuliah yang diinginkannya. Pengaturan pengambilan mata kuliah harus disesuaikan dengan tahun masuk setiap mahasiswa. Hal ini bertujuan agar mahasiswa senior tidak mengambil mata kuliah yang menjadi paket mahasiswa junior atau sebaliknya. Sedangkan bagi mahasiswa yang mengulang dapat mengambil semester pendek (SP). Solusi tersebut masih juga menimbulkan permasalahan bagi mahasiswa. Mahasiswa yang hanya mengulang mata kuliah yang tidak lulus menjadi tidak kebagian mata kuliah yang akan diulang karena tidak bisa mengambil mata kuliah pada angkatan yang dibawahnya. Walaupun disediakan semester pendek untuk mengulang, mahasiswa akan merasa dirugikan karena dalam semester tersebut tidak memperoleh mata kuliah, padahal membayar uang kuliah.

Permasalahan sistem dan teknis sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusianya terutama teknis. Universitas Negeri Padang menurut Muhammad Adri dalam Yasman (2009) memang mempunyai kendala dengan sumber daya teknisnya. Teknisi di UNP tidak semuanya yang memiliki latar belakang ilmu teknologi informasi. Teknisi dituntut profesional untuk mengatasi kendala-kendala yang terkait dengan komputerisasi, internet dan sistem. Teknisi harus bisa

bertindak cepat dan tepat untuk perbaikan apabila terjadi permasalahan terutama permasalahan yang terjadi pada sistem. Jika teknisi hanya sebagian yang berpendidikan teknologi informasi, maka membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi. Yushamdi (Kepala Pusat Komputer UNP), juga menyatakan bahwa SDM yang terlibat memang perlu dipersiapkan secara terus-menerus dengan melakukan pelatihan-pelatihan agar kendala yang terjadi dapat diatasi. Hal ini menyatakan bahwa SDM yang terlibat belum siap dengan penerapan sistem *online* di Universitas Negeri Padang (wawancara, 18 Juni 2010).

Pelaksanaan sistem pendaftaran akademik *online* yang telah berlangsung selama dua tahun, maka telah cukup rasanya untuk menilai pelaksanaan dari sistem ini. Penilaian pelaksanaannya dapat diketahui dari persepsi mahasiswa dengan mengetahui tingkat kepuasannya. Persepsi mahasiswa yang dinilai dibedakan antara mahasiswa lama atau telah melakukan pendaftaran *online* berulang-ulang dengan mahasiswa baru. Pembedaan ini dilakukan untuk melihat apakah pelayanan yang berulang-ulang atau kuantitas merasakan suatu pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari mahasiswa, karena menurut Gossen dalam Bambang (2009) jika kebutuhan atau pelayanan dilakukan secara terus-menerus maka kepuasan akan semakin menurun. Hal ini berarti, pelayanan yang telah dirasakan beberapa kali akan memberikan kepuasan yang berbeda dengan yang sekali merasakan suatu pelayanan. Dengan demikian, perlu dilakukan pembedaan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama dalam menilai sistem pendaftaran akademik *online* ini.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dapat dilihat dengan mengetahui persepsi mahasiswa dari sudut pandang kualitas sistem dan kualitas informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Delone dan McLean yaitu *The Update D&M IS Success Model* dalam Garrity dan Lawrence (1998:106) yang menyatakan bahwa tujuan pemanfaatan sistem informasi adalah memperoleh kepuasan pengguna, dengan diketahui kepuasan pengguna akan memberikan dampak kepada organisasi. Kepuasan pengguna tersebut dapat dilihat dari tiga aspek yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Adanya pendaftaran akademik secara *online* maka pendaftaran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kegiatan interaksi dengan petugas dari sistem pendaftaran akademik ini jarang bahkan tidak ada terjadi. Walaupun ada interaksi biasanya hanya dalam pengurusan masalah pendaftaran yang terjadi. Untuk itu dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan mahasiswa hanya dilihat dari dimensi kualitas sistem dan dimensi kualitas informasi.

Adanya beberapa masalah yang dikemukakan diatas, berarti penerapan sistem pendaftaran akademik *online* dalam perspektif mahasiswa belum bisa dikatakan sempurna dan memberikan kepuasan. Pelaksanaan sistem pendaftaran akademik *online* belum sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan pendaftaran. Sebagian mahasiswa merasa sistem pendaftaran akademik *online* ini bukannya mempermudah tetapi menimbulkan masalah bagi mereka.

Dengan demikian, adanya penerapan sistem pendaftaran akademik *online* ini, menimbulkan persepsi yang berbeda pada setiap mahasiswa. Bagi mahasiswa yang tidak pernah mengalami permasalahan diatas akan mengatakan bahwa sistem pendaftaran akademik *online* ini sangat mempermudah dan membangun kemandirian, sedangkan mahasiswa yang menemui beberapa masalah diatas akan mengatakan sistem *online* ini menyusahkan mereka. Hal ini berarti, penerapan sistem pendaftaran akademik *online* ini menimbulkan pro dan kontra dikalangan mahasiswa UNP. Ada mahasiswa yang merasakan manfaat yang besar dan ada yang menemui kesulitan-kesulitan dari penerapan sistem pendaftaran akademik *online* ini. Dengan demikian, ada mahasiswa (lama dan baru) yang puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Padang dalam menerapkan sistem pendaftaran akademik *online*. Hal ini berarti, terdapatnya gap kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto,2006:82). Berarti pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa terhadap penerapan sistem pendaftaran akademik secara *online* tidak sama dengan kenyataan yang terjadi dengan adanya beberapa kendala-kendala dan masalah-masalah yang muncul.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik Secara *Online* Pada Universitas Negeri Padang (UNP) Tahun 2009”**.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penerapan sistem *online* merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan di Universitas Negeri Padang (UNP) kepada *stakeholdersnya*. Pelaksanaan sistem *online* di UNP masih mengalami berbagai kendala-kendala maupun permasalahan-permasalahan. Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya gangguan sistem seperti jaringan yang menyebabkan *loading portal* akademik menjadi lama.
2. Adanya data dan informasi yang kurang lengkap dalam pelaksanaan sistem *online* seperti *username* atau *password* tidak dapat digunakan dalam pendaftaran, mahasiswa tidak memperoleh mata kuliah yang harus diambil, dosen pembimbing yang dicari tidak ditemukan, dan standar pengurusan masalah pendaftaran yang tidak jelas.
3. Sumber daya manusia yang terlibat terutama staf pelaksana dan mahasiswa belum siap dalam pelaksanaan sistem *online*.

2. Pembatasan Masalah

Adanya beberapa masalah dalam pelaksanaan pendaftaran akademik *online*, berarti pelayanan yang diperoleh mahasiswa belum sesuai dengan harapannya sebagai pengguna layanan sistem pendaftaran akademik *online*. Bertitik tolak dari permasalahan yang penulis angkat, banyak permasalahan yang perlu dibahas berkaitan dengan sistem *online* ini. Oleh sebab itu, penulisan skripsi

ini agar lebih terfokus maka perlu mempersempit ruang lingkup masalah penelitian. Dengan demikian, penulis membatasi penelitian ini hanya membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap sistem pendaftaran akademik *online* di Universitas Negeri Padang.

3. Perumusan Masalah

Pelayanan pendaftaran *online* dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan pendaftaran akademik. Adanya kemudahan pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) terhadap sistem pendaftaran akademik secara *online* pada tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas sistem?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang (UNP) terhadap sistem pendaftaran akademik secara *online* pada tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas informasi?
3. Apakah ada perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama (melakukan pendaftaran berulang) terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada tahun 2009?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Universitas Negeri Padang ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas sistem.
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang tahun 2009 dilihat dari dimensi kualitas informasi.
3. Menganalisis perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama (melakukan pendaftaran berulang) terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada tahun 2009.

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Tidak terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa baru dengan mahasiswa lama (melakukan pendaftaran berulang) terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada tahun 2009.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat secara :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar atau titik tolak penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, informasi dan wawasan teoritis khususnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis sendiri merupakan suatu sarana yang efektif untuk menambah wawasan dan pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen pelayanan publik.
2. Bagi Universitas Negeri Padang yaitu sebagai bahan masukan dalam menyempurnakan pengelolaan sistem pendaftaran akademik secara *online* agar sesuai dengan harapan mahasiswa Universitas Negeri Padang sebagai pengguna terbesar.
3. Bagi akademisi, praktisi dan profesi lain diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan berharga terkait dengan masalah yang dibahas.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facere* yang berarti melakukan. Kepuasan menurut Oliver dalam Peter dan Jerry C. Olson (1999:158) adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok yang dilipatgandakan dengan perasaan-perasaan yang terbentuk dalam diri konsumen tentang pengalaman pengkonsumsian. Sedangkan menurut Kotler et al. (2000:50) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Selanjutnya, pelanggan menurut Dharmesta dan Handoko (1997:12) yaitu individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga. Hal ini seiring dengan pernyataan Supranto (2001:21) bahwa pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang.

Sedangkan, menurut manajemen perusahaan L.L Bean, Freeport, dan Maine dalam Gaspersz (2002:33) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu: 1). Pelanggan orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya; 2). Pelanggan adalah orang yang membawa kita

kepada keinginannya; dan 3). Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan dan menerima barang atau jasa dari orang lain, kelompok orang ataupun organisasi.

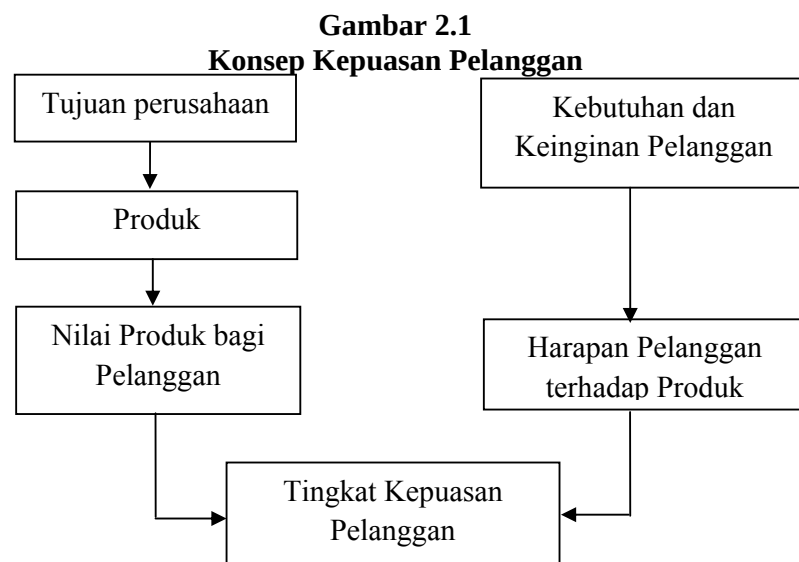
Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan keadaan psikologis pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini dipertegas oleh Wilkie dalam Fandy Tjiptono (1997:24) bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Selanjutnya, Supranto (2001:44) menyatakan bahwa istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan menurut Kotler dalam Freddy Rangkuti (2003:23) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antar prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Selanjutnya, Day dalam Fandy Tjiptono (2004:146) mendefenisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Hal ini seiring dengan pendapat Engel,et al. dalam Fandy Tjiptono (2004:146) bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil

(*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada kesamaan diantara beberapa defenisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan. Komponen tersebut berupa harapan dan kinerja produk atau jasa (hasil yang dirasakan). Adapun konsep dari kepuasan pelanggan menurut Freddy Rangkuti (2003:24) dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber: Freddy Rangkuti (2003:24)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dalam penelitian ini pengertian dari kepuasan pelanggan yang dipergunakan adalah pendapat dari Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Dengan demikian, mahasiswa sebagai *customer* atau pelanggan dalam lembaga akademis dan merupakan objek dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga akademis tersebut. Maka, kepuasan mahasiswa dapat diartikan tingkat perasaan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga akademis dengan

membandingkan hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapannya. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa, kurang puas atau bahkan tidak puas. Namun sebaliknya, apabila hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, maka mahasiswa akan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan lembaga akademis.

b. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan memiliki peranan yang sangat besar untuk menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan. Hal ini telah menjadi *consensus* dari para ahli bahwa harapan pelanggan sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Pada umumnya harapan menurut Zeithaml, et al. dalam Fandy Tjiptono (1997:28) merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya.

Selanjutnya, Menurut Olson dan Dover dalam Fandy Tjiptono (2004:61) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Walaupun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan. Hal ini tidak dapat untuk

disepakati karena menyangkut dengan keadaan psikologis dari seseorang atau pelanggan.

Dengan demikian, harapan pelanggan dapat diartikan sebagai perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai pelayanan yang akan diterimanya yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk menilai kinerja dari suatu produk.

c. Teori Kepuasan dan Ketidakpuasan

Pada dasarnya, pelanggan sebagai objek dari sebuah pelayanan baik produk maupun jasa berhak untuk menilai suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apakah suatu pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau sebaliknya. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa pada kondisi emosional pelanggan kearah kepuasan, dan apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi maka pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan kritikan atau keluhan (*voice action*).

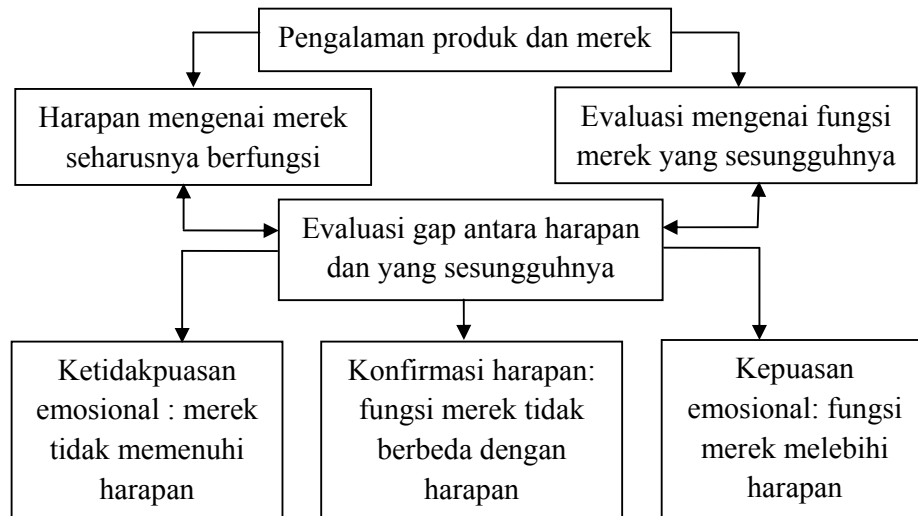
Teori dan model kepuasan pelanggan sangat beranekaragam. Namun Teori kepuasan yang banyak digunakan dan relevan dalam penelitian ini yaitu teori dengan model ketidakcocokan harapan (*ekspektasi disconfirmation*) Teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan menurut Oliver dalam Peter dan Jerry C.Olson (1999:158) dapat dilihat melalui paradigma ketidakcocokan. Paradigma ini memandang kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yaitu harapan prapembelian dan ketidakcocokan. Harapan prapembelian (*prepurchase expectations*) adalah kepercayaan tentang kinerja suatu produk yang diperkirakan akan muncul. Ketidakcocokan (*diskonfirmation*) adalah perbedaan antara harapan

pembelian dan persepsi pasca pembelian. Terdapat dua jenis ketidakcocokan yaitu ketidakcocokan negatif (*negative disconfirmation*) terjadi ketika kinerja produk kurang dari apa yang diharapkan, dan ketidakcocokan positif (*positive disconfirmation*) terjadi ketika kinerja produk ternyata lebih baik dari apa yang diharapkan. Kepuasan terjadi ketika kinerja paling tidak sama seperti apa yang diharapkan dan ketidakpuasan terjadi ketika kinerjanya lebih buruk dari apa yang diharapkan.

Pendapat diatas dipertegas oleh Sumarwan (2003:322) yang menerangkan bahwa teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Model diskonfirmasi ekspektasi dapat digambarkan melalui bagan berikut ini :

Gambar 2.2
Model Diskonfirmasi Harapan Dari Kepuasan Dan Ketidakpuasan



Sumber: John C.Mowen dan Michael Minor (2002:94)

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan, bahwa pelanggan akan memiliki harapan mengenai produk itu berfungsi sebagaimana yang seharusnya. Harapan tersebut berupa standar yang akan dibandingkan dengan kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan pelanggan. Kemudian, untuk mengevaluasi kepuasan ataupun tidak puas dari sebuah produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut seperti pengalaman dan merek.

Teori kepuasan dan ketidakpuasan dengan model diskonfirmasi ekspektasi dapat disimpulkan bahwa teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan yang seharusnya berfungsi dengan evaluasi mengenai fungsi yang sesungguhnya atau kenyataan, sehingga pelanggan akan merasa puas, tidak puas atau dalam keadaan netral (tidak merasa puas dan tidak merasa tidak puas) terhadap produk atau jasa dari perusahaan.

d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler, et al. (1996) dalam Fandy Tjiptono (1997: 34) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode tersebut meliputi: 1). Sistem keluhan dan saran, suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberi kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan; 2). *Ghost Shopping*, yaitu dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman pembelian produk tersebut; 3). *Lost Customer Analisis*, yaitu perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya; dan 4). Survei Kepuasan Pelanggan, yaitu dilakukan dengan penelitian survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan.

e. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Fandy Tjiptono (1997:35) menyatakan bahwa metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran beberapa cara sebagai berikut: 1). Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT.Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas (*directly reported satisfaction*); 2). Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*); 3). Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analisys*); 4). Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*performance rating*).

2. Konsep Pelayanan

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu organisasi yang berbentuk perguruan tinggi yang memberikan pelayanan jasa kepada pelanggannya yaitu mahasiswa. Pelayanan oleh lembaga-lembaga akademis disebut dengan pelayanan akademik.

Menurut Suprianto dan Sugiyanto dalam Ardiyanti (2007:13), pelayanan publik dan bentuk-bentuk pelayanan lainnya memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan di dunia usaha, antara lain: 1). berusaha memenuhi harapan pelanggan dan merebut kepercayaannya; 2). kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:781) adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan. Menurut Ivancevich, et al dalam Ratminto dan Atik (2006:2) menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Selanjutnya, pelayanan menurut Lukman dan Soetopo dalam Ardiyanti (2007:13) adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan definisi menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2006:2) bahwa:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, pelayanan dapat diartikan serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau pelanggan dengan berusaha memenuhi harapannya dan merebut kepercayaannya. Untuk

mewujudkan kepercayaan dari pelanggan suatu organisasi harus memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

3. Gambaran Umum Sistem Pendaftaran Akademik Secara *Online*.

Pendaftaran (*registrasi*) akademik menurut Dian Mayasari (2009) adalah kegiatan yang meliputi konsultasi rencana studi, pendaftaran mata kuliah, pengisian dan pengesahan Kartu Rencana Studi, dan pengumuman hasil dari pemrosesan Kartu Rencana Studi. Sedangkan pendaftaran akademik secara *online* menurut Dian Mayasari (2009) merupakan wujud perubahan sistem sebagai upaya peningkatan pelayanan akademik dengan menggunakan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan pendaftaran akademik.

Selanjutnya, pendaftaran akademik secara *online* dalam www.gufron.com merupakan suatu *web* aplikasi untuk melakukan pendaftaran, baik bagi mahasiswa baru dan mahasiswa lama. Pendaftaran atau *registrasi* mahasiswa baru dilakukan dengan cara mengisi data, meliputi data pribadi, data sekolah, data orang tua atau wali, dan data prestasi. Sedangkan pendaftaran bagi mahasiswa lama dengan melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).

Pendaftaran KRS adalah fasilitas bagi mahasiswa untuk melakukan pengisian Kartu Rencana Studi secara *online*. Adapun fitur-fitur yang ditampilkan dalam pendaftaran KRS dalam (www.gufron.com) sebagai berikut: 1). Mata kuliah ditampilkan berdasarkan semester; 2). Pemeriksaan prasyarat (ada/tidak) mata kuliah yang akan diajukan oleh mahasiswa; 3). Pemeriksaan kapasitas lokal

mata kuliah yang akan diajukan. Jika kapasitas sudah penuh, maka mahasiswa tidak dapat lagi mengajukan mata kuliah tersebut; 4). Jumlah maksimal SKS yang diajukan akan dibatasi berdasarkan IP mahasiswa bersangkutan pada semester sebelumnya; 5). Pencatatan tanggal dan jam pengajuan KRS oleh mahasiswa; 5). Fasilitas pencetakan KRS mahasiswa untuk masing-masing mahasiswa dan Tata Usaha Fakultas; 6). KRS hanya dapat diakses pada jadwal yang ditentukan TU Fakultas.

Pendaftaran akademik secara *online* ini, hanya dapat dilakukan apabila telah menyelesaikan administrasi pembayaran di Bank yang telah ditentukan. Jika hal ini tidak dilakukan, maka pendaftaran tidak bisa dilakukan sehingga mahasiswa tidak terdaftar dalam semester tersebut.

Dengan demikian, pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dapat diartikan sebagai pelayanan dengan memanfaatkan dan menggunakan aplikasi *web* dalam melaksanakan pendaftaran akademik dengan prosedur dan syarat-syarat yang telah ditentukan.

4. Dimensi-Dimensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Pendaftaran Akademik secara *Online*.

Pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* merupakan pengembangan dari sistem informasi. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memberikan kepuasan kepada penggunaannya menurut DeLone dan McLean dalam Garrity dan Lawrence (1998:103) jika melaksanakan dimensi-dimensi kualitas sistem informasi yaitu dimensi kualitas sistem dan dimensi kualitas informasi dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya DeLone dan McLean melakukan penelitian terbaru (*The DeLone and McLean of Information Systems Succes: A Ten-Year Update*). Hal ini dilakukan karena perkembangan organisasi bisnis menempatkan organisasi dalam peran ganda yaitu sebagai produksi informasi dan penyedia tenaga untuk memberikan pelayanan. Untuk itu, perlu menambahkan dimensi kualitas pelayanan dalam mengukur kualitas sistem informasi. Dengan demikian, sistem informasi yang berkualitas menurut DeLone dan McLean dalam Garrity dan Lawrence (1998:106) dapat dilihat dari tiga aspek yaitu:

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang menggambarkan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan menurut DeLone dan McLean dalam Garrity dan Lawrence (1998:106) yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*respon time*), dan keamanan sistem (*security*).

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi menurut Pitt dan Watson dalam Sayadaturun Nisa (2009:37) merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, dan urgensi dari informasi. Kualitas informasi menurut DeLone dan McLean dalam Garrity dan Lawrence (1998:106) dapat diukur dengan indikator keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*).

3. Kualitas Pelayanan

Pasuraman, et al. dalam Fandy Tjiptono (2004: 69) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu: 1). *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*); 2). *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan; 3). *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu; 4). *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui; 5). *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para personel; 6). *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan; 7). *Credibility*, yaitu sifat jujur yang dapat dipercaya; 8). *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; 9). *Understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan; 10). *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa berupa fasilitas fisik dan representasi fisik dari jasa.

Perkembangan selanjutnya, Pasuraman dalam Fandy Tjiptono (2004: 70) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi tersebut meliputi: 1). Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi; 2). Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; 3). Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu

keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; 4). Jaminan (*assurance*), mencakup, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; 5). Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan, Garvin dalam Fandy Tjiptono (2004:68) mengembangkan delapan dimensi kualitas yaitu: 1). Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan; 2). Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap; 3). Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai; 4). Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama; 5). Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak; 6). *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan; 7). Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya; 8). Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih

dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Selanjutnya, Gronroos dalam Fandy Tjiptono (2004:72) ada tiga kriteria pokok untuk kualitas pelayanan, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga unsur tersebut masih dapat dijabarkan lagi dalam enam dimensi, yaitu: 1). *Professionalism and Skills* yaitu Kemampuan, pengetahuan, keterampilan penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, dalam memecahkan masalah pelanggan secara profesional; 2). *Attitudes and Behavior* yaitu pelanggan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian dan berusaha untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati; 3). *Accessibility and Flexibility* yaitu penyediaan pelayanan oleh perusahaan yang dirancang dan dioperasionalkan agar pelanggan mudah mengakses serta bersifat *fleksibel* dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan; 4). *Reliability and Trustworthiness* yaitu pelanggan bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya; 5). *Recovery* yaitu proses pengambilan tindakan oleh perusahaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat bila pelanggan ada masalah; 6). *Reputation and Credibility* yaitu keyakinan pelanggan bahwa operasi dari perusahaan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Kemudian, menurut Wibowo (2009:299) mengemukakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu 1). *Time and Timeliness*, menunjukkan berapa lama pelanggan menunggu pelayanan dan dilayani secara tepat waktu; 2).

Completeness, menunjukkan apakah yang diminta pelanggan disediakan; 3). *Courtesy*, menunjukkan bagaimana pelanggan dilayani oleh pekerja; 4). *Acessibility and Convenience*, menunjukkan tentang seberapa mudah pelanggan mendapatkan pelayanan; 5). *Accuracy*, menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat; dan 6). *Responsiveness*, menunjukkan seberapa baik perusahaan bereaksi terhadap situasi yang tidak biasanya.

B. Kerangka Konseptual

Pelayanan merupakan bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Setiap lembaga maupun organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler,2000:50).

Pelanggan merasa puas atau tidak terhadap suatu pelayanan, sangat ditentukan oleh pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Pelaksanaan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan berkaitan erat dengan mutu dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan sistem pendaftaran akademik *online* dapat dilihat dari dua dimensi yaitu dimensi kualitas sistem dan dimensi kualitas informasi.

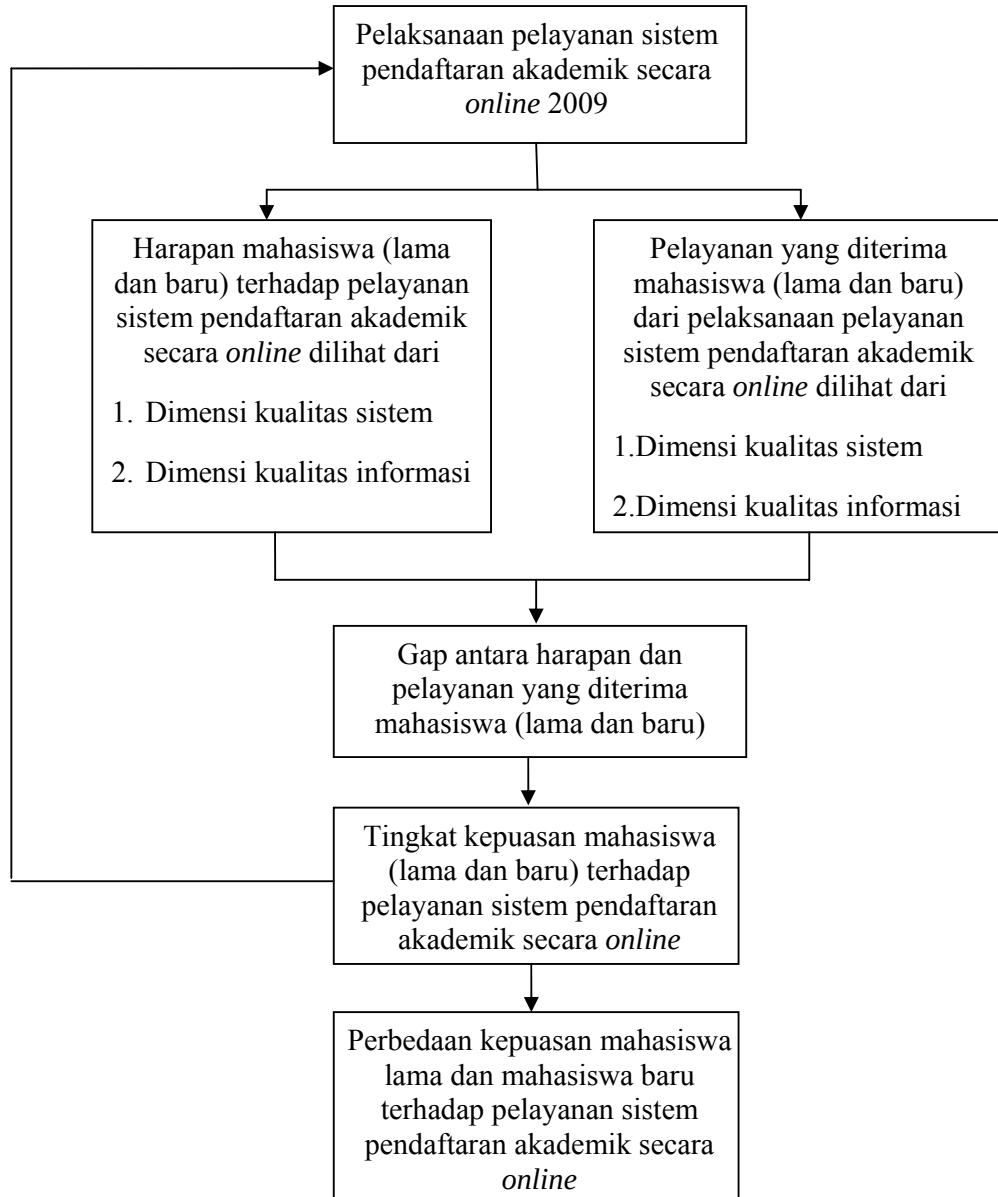
Kepuasan pelanggan dan mutu dari pelaksanaan pelayanan mempunyai hubungan yang erat karena tingkat kepuasan pelanggan hanya dapat diperoleh dengan menyajikan pelayanan yang baik dan bermutu. Selain itu, ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan sangat tergantung pada tingkat

kepuasan pelanggan yang dilayaninya. Adapun tingkat kepuasan pelanggan dapat diketahui dari gap antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan tentang pelaksanaan suatu pelayanan.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maka dapat diketahui pelaksanaan dari suatu pelayanan. Dengan demikian, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang dengan membandingkan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima mahasiswa dilihat dari kualitas sistem dan kualitas informasi maka dapat diketahui pelaksanaan pelayanan tersebut. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang berkualitas sangat tergantung dari tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa perlu dikelola dengan profesional oleh suatu perguruan tinggi, hal ini disebabkan karena antara pelayanan yang diberikan dan kepuasan sangat berhubungan erat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.3
Kerangka Konseptual Penelitian



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* pada Universitas Negeri Padang yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dilihat dari dimensi kualitas sistem yang diukur dengan persentase terbukti tinggi. Dengan demikian pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* telah memuaskan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Namun, jika setiap indikator pada dimensi kualitas sistem ini diposisikan dalam diagram kartesius, terdapat indikator yang telah memberikan kepuasan dan yang belum memberikan kepuasan. Indikator yang telah memberikan kepuasan atau membentuk kepuasan bagi mahasiswa yaitu kemudahan untuk digunakan yang terletak pada kuadran II dan keamanan sistem yang terletak pada kuadran IV, sedangkan indikator kemudahan untuk diakses dan kecepatan akses yang terletak pada kuadran I belum memberikan kepuasan kepada mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap pelayanan pendaftaran akademik secara *online*.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dilihat dari dimensi kualitas informasi yang diukur dengan persentase terbukti juga tinggi. Hal ini

berarti pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* telah memuaskan mahasiswa Universitas Negeri Padang. Demikian juga halnya, jika setiap indikator diposisikan pada diagram kartesius menunjukkan semua indikator telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Indikator tersebut meliputi keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan informasi yang terletak pada kuadran II, dan penyajian informasi yang terletak pada kuadran IV.

3. Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang terhadap pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dilihat dari persentase dan nilai *mean* terdapat perbedaan kepuasan antara mahasiswa lama dan mahasiswa baru. Berdasarkan persentase dan nilai *mean* tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa baru lebih puas dari pada mahasiswa lama. Perbedaan nilai *mean* tersebut setelah diuji dengan analisis *t-test* terdapat perbedaan yang signifikan. Hal ini dapat terjadi karena adanya perbedaan kuantitas melakukan dan merasakan pelayanan pendaftaran akademik secara *online*. Mahasiswa lama telah melakukan pendaftaran akademik *online* berulang-ulang sehingga mereka bisa membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan-pelayanan akademik *online* yang sebelumnya, sedangkan mahasiswa baru hanya sekali dalam melakukan pendaftaran akademik *online*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Pelayanan sistem pendaftaran akademik *online* yang belum memberikan kepuasan kepada mahasiswa disarankan pada Universitas Negeri Padang supaya meningkatkan dan memperbaiki pelayanan tersebut. Pelayanan tersebut berkaitan dengan dimensi kualitas sistem khususnya kemudahan untuk diakses dan kecepatan akses. Oleh sebab itu, Universitas Negeri Padang agar menambah kapasitas *bandwidth* untuk memudahkan akses dan kecepatan akses, karena mahasiswa merasakan pelayanan sistem pendaftaran akademik secara *online* dilihat dari kemudahan untuk diakses dan kecepatan akses belum terlaksana dengan baik.
2. Pelayanan sistem pendaftaran akademik *online* yang telah terlaksana dengan baik dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa disarankan pada Universitas Negeri Padang supaya tetap mempertahankan pelayanan tersebut. Dengan tetap melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus sehingga akan menciptakan perguruan tinggi yang tidak kalah saing dengan perguruan tinggi lain baik teknologi dan ilmu pengetahuan sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ahad. *Fitur-Fitur Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis Webside*. www.gufron.com. Diakses 11 Maret 2010.
- Ardiyanti. 2006. Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internal Bagian Keuangan Sekretariat Kabupaten Agam. *Tesis*. Program Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Universitas Negeri Padang, Padang. (tidak dipublikasikan).
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bambang Widjajanta dan Aristanti Widyaningsih. 2009. *Mengasah Kemampuan Ekonomi*. www.find-docs.com. Diakses 15 Juni 2010.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dharmmesta Basu Swasta & Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Dian Mayasari. 2009. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Sistem Registrasi Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*. www.karya-ilmiah.um.ac.id. Diakses 11 Juni 2010.
- Eti Rochaety et.al. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- . 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- . 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Freddy Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Garrity, Edward J dan Lawrence Sanders. 1998. *Information Systems Success Measurement*. Hersey P.A: Idea Group Publishing.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.