

**LAYANAN SISTEM REGISTRASI AKADEMIK *ONLINE* DI  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
(Studi Persepsi Mahasiswa)**

*Skripsi*

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

**WERA OCVIANTI**

**NIM. 77617/2006**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2011**

## ABSTRAK

**WERA OCVIANTI (2006/77617) Layanan Sistem Registrasi Akademik *Online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (Studi Persepsi Mahasiswa). Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang, di Bawah Bimbingan Bapak Prof. Dr. H Agus Irianto, dan Bapak Drs. Akhirmen M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa tentang layanan sistem registrasi akademik *online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas ekonomi universitas negeri padang sebanyak 2089 orang. Teknik penarikan sampel dengan ”. *proporsional cluster randon sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Teknik analisis data: analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sistem registrasi akademik *online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (studi persepsi mahasiswa) berpengaruh terhadap kepuasan layanan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitan, disarankan kepada pihak fakultas agar dapat lebih memperhatikan lagi kebutuhan layanan mahasiswa agar kepuasan terhadap layanan registrasi akademik *online* mahasiswa dapat terpenuhi.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Layanan Sistem Registrasi Akademik *Online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (Studi Persepsi Mahasiswa)”**. Shalawat dan salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, baik moril maupun materiil, secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang besar kepada Bapak Prof. Dr. H Agus Irianto sebagai pembimbing I dan Bapak Drs. Akhirmen M.Si Sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bustari Muchtar dan Ibu Dessi Susanti, S.Pd selaku tim penguji skripsi.
2. Bapak Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNP, yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Drs. H. Syamwil, M.Pd dan Bapak Drs. H. Zulfahmi, Dip IT selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas

Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas kepada penulis selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi.
5. Bapak/Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis dengan penuh keramahan.
6. Yang teristimewa buat Orang tua, kakak, adik dan keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat, do'a dan pengorbanan materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat dan rekan-rekan senasib yang sama-sama menimba ilmu pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari ALLAH SWT, Amin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan dari penulis, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan skripsi ini. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori.....	8
1. Layanan Sistem Registrasi Akademik <i>online</i> .....	8
a. Definisi Layanan.....	8
b. Karakteristik Layanan.....	8
c. Definisi Sistem.....	10
d. Karakteristik dari suatu sistem.....	12
e. Definisi Registrasi Akademik .....	14
f. Definisi Persepsi .....	17
B. Temuan Penelitian Sejenis.....	31
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Definisi Operasional .....	34
E. Teknik Pengumpulan data .....	36

F. Instrumen Penelitian .....	36
G. Uji Coba Instrumen.....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan .....	55
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	57
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
2. Perbedaan KRS secara Manual dan <i>Online</i> .....	16
3. Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.....	33
4. Skala Likers .....	37
5. Kisi-kisi Penyusunan Angket Penelitian.....	38
6. Klasifikasi Indeks Reabilitas Soal .....	41
7. Kategori Nilai Rata-rata skor .....	43
8. Distribusi Frekuensi Layanan Sistem Registrasi Akademik <i>Online</i> .....	49
9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa (Studi Persepsi Mahasiswa).....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
1. Angket Penelitian.....	61
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
3. Tabulasi Data Penelitian.....	70
4. Distribusi Frekuensi.....	75
5. Frekuensi Tabel.....	77
10. Rekapitulasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas UNP	
11.Surat Izin Penelitian	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu perguruan tinggi yang terdiri dari tujuh fakultas yang memiliki tujuan untuk menciptakan insan pendidikan yang berkualitas yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang saat ini semakin pesat ditambah lagi dengan arus globalisasi yang dapat menimbulkan perubahan-perubahan disegala aspek kehidupan. Fakultas-fakultas tersebut adalah Fakultas Bahasa Seni dan Sastra (FBSS), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Fakultas teknik (FT), Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Ilmu Kependidikan (FIP) dan Fakultas Ekonomi (FE).

Fakultas Ekonomi adalah fakultas termuda yang ada di lingkungan Universitas Negeri Padang. Pada awalnya Fakultas Ekonomi termasuk dalam FIS yang masih berstatus sebagai Jurusan Ekonomi, kemudian pada tahun 2005 jurusan Ekonomi berubah menjadi Fakultas Ekonomi dengan menggunakan citra kampus pink dan menggunakan slogan: *commitment is our tradition*.

Sistem layanan akademik yang baik merupakan suatu cerminan bagi lingkungan Universitas karena proses pendidikan di perguruan tinggi didukung oleh pelayanan akademik. Sistem layanan registrasi akademik yang sekarang dilaksanakan di Universitas Negeri Padang telah menggunakan sistem *online* yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan registrasi akademik. Memudahkan mahasiswa untuk mengakses layanan akademik dimana saja dan kapan saja dibutuhkan.

Layanan sistem registrasi akademik ini terdiri dari pengambilan mata kuliah, pengambilan kartu rencana studi (KRS), pengambilan lembaran hasil studi (LHS), perolehan informasi akademik, pengambilan transkrip nilai, penyampaian kritik dan saran dan lain sebagainya.

Layanan sistem registrasi yang dahulunya bersifat manual, contohnya saja dalam pengambilan mata kuliah. Setiap mahasiswa yang akan mengambil mata kuliah harus hadir ke Fakultas untuk mengambil daftar mata kuliah yang akan diambil kemudian mengisi ABO sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan dan mengembalikannya juga pada tanggal yang telah ditetapkan ke Pusat Komputer (PUSKOM). Ini memang dirasa sangat merepotkan sekali bagi mahasiswa dan juga dirasa kurang efisien.

Tidak dapat dipungkiri lagi sistem layanan registrasi akademik *online* ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kemudahan mahasiswa dimana ada jaringan internet mahasiswa dapat mengakses situs layanan akademik melalui jaringan portal yang telah disediakan oleh Universitas.

Layanan sistem registrasi akademik *online* yang baik tentunya akan mempengaruhi terhadap kepuasan layanan mahasiswa. (Tjiptono, 2005:52) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu untuk membuat sesuatu memadai. Sedangkan menurut Kotler (2000:146) kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu fakultas yang juga menggunakan layanan registrasi akademik *online* kepada mahasiswa. Layanan registrasi akademik

secara *online* merupakan wujud perubahan sistem sebagai upaya peningkatan pelayanan akademik yang tanggap akan kebutuhan sistem informasi yang berbasis pada pengembangan ilmu pengetahuan dan tanggap terhadap teknologi. Bentuk penilaian terhadap kualitas layanan tersebut dapat diketahui apabila layanan tersebut dirasa baik dan memberikan kepuasan bagi mahasiswa sebagai civitas akademika.

Dari hasil wawancara langsung penulis kebeberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi, umumnya mereka menuturkan bahwasanya layanan registrasi akademik *online* masih kurang baik, dimana pada saat diperlukan misalnya dalam hal pendaftaran mata kuliah sangat sulit untuk memasuki situs *online* Universitas Negeri Padang khususnya untuk login ke portal Universitas Negeri Padang. Beberapa mahasiswa juga menuturkan bahwasanya sistem layanan registrasi akademik *online* ini memudahkan yaitu terhindar dari desak-dasakan yang sangat melelahkan.

Banyak lagi ketidakpuasan yang diperoleh dari sistem layanan registrasi akademik ini diantaranya server yang tidak kuat melayani mahasiswa yang akan beregistrasi. Pada akhirnya terjadilah beberapa gangguan yang mengharuskan mahasiswa menanti tanpa ada kepastian. Apabila ini terus terjadi akan banyak sekali mahasiswa yang akan dirugikan selain mahasiswa yang tidak mendapatkan kelas pilihan atau tidak mendapatkan sks sesuai keinginan, mahasiswapun akan dirugikan secara financial. Rasa takut tidak mendapatkan kelas pilihan, sulit tidur, stres dan tekanan financial (bagi yang menggunakan jasa warnet).

Menurut Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang

dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja *actual* produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan observasi penulis mengenai layanan registrasi akademik *online* yang kurang efisien, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Layanan Sistem Registrasi Akademik *Online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (Studi Persepsi Mahasiswa)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Untuk memasuki situs portal jaringannya selalu sibuk dan terkadang tidak bisa dibuka ini dikarenakan jaringannya yang selalu sibuk.
2. Untuk melakukan registrasi mahasiswa terkadang banyak yang tidak mendapatkan mata kuliah yang telah terstruktur di dalam buku pedoman akademik karena mata kuliah tersebut memiliki kuota masiswa yang terbatas.
3. Untuk mengakses situs ini mahasiswa memerlukan biaya untuk kewarnet, karena jaringannya yang terkadang susah di buka ini membuat mahasiswa membutuh biaya yang banyak.
4. Karena sulitnya mengakses situs ini, kebanyakan mahasiswa yang sampai larut malam masih di warnet misalnya saja untuk melakukan pendaftaran mata kuliah.
5. Layanan Sistem registrasi akademik *online* secara keseluruhan belum memenuhi kepuasan layanan mahasiswa

6. Tidak semua layanan akademik *online* ini dapat digunakan misalnya saja pengambilan transkrip nilai masih belum bisa di akses, hanya saja bisa digunakan untuk pengambilan lembaran hasil studi, pengambilan kartu rencana studi dan penyampaian kritik dan saran.

#### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, agar tidak terjadi kesimpangsiuran dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah hanya mengkaji permasalahan tentang: layanan sistem registrasi akademik *online* secara keseluruhan belum memenuhi kepuasan mahasiswa dengan alasan penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa tentang layanan sistem registrasi akademik *online* terhadap kepuasan layanan tersebut.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas yang akan penulis teliti adalah Sejauh mana pengaruh persepsi mahasiswa tentang layanan sistem registrasi akademik *online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengungkapkan pengaruh persepsi mahasiswa tentang layanan registrasi akademik *online* terhadap kepuasan mahasiswa sebagai Pelanggan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, maka penelitian ini bermanfaat:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan penulis di bidang penelitian.
2. Sebagai bahan masukan bagi lembaga pendidikan dalam layanan registrasi akademik *online*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi bahan referensi dan sebagai *literature* atau acuan dalam penulisan proposal penelitian berikutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Layanan Sistem Registrasi Akademik *online***

###### **a. Definisi Layanan**

Layanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud (Zeithaml dan Bitner dalam Alma 2005:204). Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:6) mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain sebagai suatu kesatuan proses yang pada hakekatnya tidak berwujud dan memiliki nilai bagi pelanggan karena memenuhi suatu kebutuhan tertentu.

###### **b. Karakteristik Layanan**

Layanan memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan barang dan mempengaruhi organisasi dalam meningkatkan kualitas. Karakteristik tersebut menimbulkan implikasi yang penting dalam pemasaran layanan (jasa).

Menurut Tjiptono (2004:15) layanan (jasa) memiliki empat karakteristik, yaitu:

1) Tidak Berwujud (*intangible*)

Layanan atau jasa memiliki sifat yang tidak berwujud karena tidak bisa dirasa, dilihat, didengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.

2) Tidak dapat Dipisahkan (*inseparability*)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.

3) Berubah-ubah (*variability*)

Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana menyajikannya.

4) Daya Tahan (*perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan matap karena menghasilkan jasa dimuka dengan mudah. Bila permintaan turun maka masalah akan segera muncul.

Karakteristik di atas terlihat jelas bahwa layanan (jasa) adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan serta memiliki jenis, kualitas dan bentuk yang bervariasi tergantung dimana jasa tersebut dihasilkan.



Menurut Parasuman, Zeithaml dan Berri (1945:42) ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sulit dievaluasi oleh pelanggan dari pada kualitas barang
2. Persepsi kualitas layanan dihasilkan dari perbandingan antar kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan secara nyata.
3. Evaluasi kualitas tidak semata-mata diperoleh dari hasil akhir dari sebuah layanan, tetapi juga mengikut sertakan evaluasi dari proses layanan tersebut.

Menurut Supranto (1998:18) keunggulan suatu produk layanan adalah tergantung keunikan kualitas yang diperlihatkan oleh layanan tersebut, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Dari kedua pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan layanan akan dirasakan oleh pelanggan berdasarkan pada kualitas layanan, semakin baik kualitas layanan maka kepuasan terhadap layanan tersebut akan semakin baik pula.

### **c. Definisi Sistem**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sistem adalah: 1) sekelompok bagian-bagian (alat dan sebagainya) yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu maksud; 2) sekelompok dari pendapat, peristiwa, kepercayaan dan sebagainya yang disusun dan diatur baik-baik; 3) cara (metode) yang teratur untuk melakukan sesuatu. Ada juga yang berpendapat, bahwa sistem berasal dari bahasa Latin "*systema*" dan bahasa Yunani "*sistema*" yang artinya suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen

yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energy (Wikipedia, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, 2009)

Selain itu, pendefinisian sistem bisa melalui dua pendekatan, yaitu menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Menurut Jhon, dkk (2009) mendefinisikan prosedur sebagai urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan dan siapa yang akan mengerjakan. Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen. Setiap komponen mempunyai sifat-sifat dari sistem uantuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

#### **d. Karakteristik dari suatu Sistem**

Sistem terdiri dari elemen-elemen yang saling bekerjasama dalam mencapai tujuan. Apabila elemen-elemen tersebut tidak memiliki tujuan maka

bisa dikatakan bukan merupakan suatu sistem. Menurut Mismat (2009) karakteristik sistem antara lain:

- 1) **Komponen:** bahwa suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen atau elemen yang saling berinteraksi atau saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.
- 2) **Batas:** merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut, misalnya sebuah sistem informasi akademik kartu rencana studi (KRS) yang hanya terbatas pada satu sistem saja yaitu KRS.
- 3) **Lingkungan Luar:** lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energy dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem.
- 4) **Penghubung:** merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke yang lainnya. Keluaran (*output*) dari

satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lainnya melalui suatu penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

- 5) Masukan/*input*: adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energy yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam komputer , program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.
- 6) Proses: komponen ini berfungsi untuk mengolah atau memproses masukan atau input dari sistem.
- 7) Keluaran/*output*: adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem. Misalnya untuk sistem computer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembangunan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan suatu contoh sistem informasi akademik menghasilkan keluaran lembaran hasil studi (LHS).
- 8) Tujuan/*goal*: suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan.

Dari karakteristik yang melekat pada suatu sistem tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri dari suatu sistem adalah adanya komponen-komponen yang saling berkaitan dimana menunjukkan suatu proses yaitu *input*, proses, hingga keluaran (*output*). Sistem sangat diperlukan dalam menunjang proses kegiatan registrasi akademik secara *online*, karena dalam melakukan kegiatan ini sistem pengolahan data dan informasi diolah dan diproses sebagai bahan perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi dengan maksud memberikan masukan kepada pengguna sistem dalam kegiatan perkuliahan agar tujuan proses pelaksanaan kegiatan serta tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

**e. Definisi Registrasi Akademik**

Setiap mahasiswa baru harus mempunyai nomor induk mahasiswa (NIM) dengan melakukan pendaftaran sesuai dengan aturan yang berlaku. Bagi mahasiswa tidak terdaftar pada semester tertentu tidak dibenarkan mendapatkan pelayanan akademik.

Registrasi adalah proses administrasi akademik yang ditujukan untuk mengesahkan rencana studi mahasiswa pada setiap awal semester. Tanpa melakukan registrasi, maka rencana studi mahasiswa tidak dapat dicatat secara sah dan diakomodasikan sebagai bagian dalam penyelenggaraan perkuliahan. Dalam registrasi akademik ini, mahasiswa mengambil sejumlah mata kuliah sesuai dengan SKS yang telah ditetapkan dan kemudian menghasilkan suatu rencana studi yang mengikat antara dosen dan mahasiswa.

Jadi, Registrasi Akademik ini merupakan urutan prosedur administrasi yang wajib dijalani oleh setiap mahasiswa dengan melengkapi persyaratan administrasi akademik dan melunasi kewajiban keuangan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Menurut UPPTI Brawijaya (2009) sistem registrasi *online* merupakan sistem yang otomatis dan bekerja secara cepat, mudah, terpadu dan transparan sehingga meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses administrasi registrasi. Dikatakan cepat karena layanan ini melakukan hampir seluruh proses administrasi secara otomatis. Mudah, karena layanan ini hanya membutuhkan masukan nomor induk mahasiswa dari operator dan proses selanjutnya akan dikerjakan oleh sistem. Terpadu, karena layanan ini tidak hanya menyelesaikan masalah pada saat registrasi berlangsung, tetapi juga menyediakan layanan-layanan yang lain yang terkait erat dengan proses registrasi, seperti proses keluhan mahasiswa dan lain sebagainya. Dikatakan transparan karena sistem ini terbuka terhadap seluruh pihak yang terkait, mulai dari rektor hingga mahasiswa bisa melihat secara *online* bagaimana proses registrasi, sesuai hak akses masing-masing.

Bila suatu sistem semakin mudah dipahami dan digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan maka, semakin besar kemungkinan seseorang untuk memanfaatkannya. Sebaliknya semakin sulit dipahami dan digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan, kebalikan dari kemudahan adalah kerumitan.

Dalam penerapan sistem layanan registrasi akademik *online* dibutuhkan sebuah sistem atau alat yang mampu mengerjakan secara cepat dan efektif.

Komputer merupakan sistem/alat yang digunakan dalam mengerjakan pekerjaan-pekerjaan dalam sistem informasi tersebut.

**Tabel 1: Perbedaan KRS secara Manual dan *Online***

No	Aspek	Manual	<i>Online</i>
1	Media yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kertas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> </ul>
2	Pengisian KRS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengisian KRS di kertas ABO dengan menggunakan pensil 2b</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilih mata kuliah yang telah tersedia dikomputer dengan menambahkan ke KRS</li> </ul>
3	Modifikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembatalan matakuliah dengan mencoret kode seksi mata kuliah</li> <li>• Penambahan matakuliah dengan menuliskan mata kuliah, kode seksi mata kuliah, kode seksi dosen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembatalan matakuliah dilakukan dengan menghapus matakuliah tersebut</li> <li>• Penambahan matakuliah dilakukan dengan menambahkan matakuliah yang diinginkan ke KRS</li> </ul>

#### **f. Definisi Persepsi**

Persepsi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *perception* yang berarti tanggapan atau daya memahami. Menurut Poerwadarminta, (2003:863) persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Menurut Thoha (1983:123) persepsi pada hakikatnya adalah “Proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman”. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Persepsi dalam kehidupan sehari-hari merupakan tanggapan seseorang terhadap suatu objek. Banyak definisi persepsi yang dikemukakan, tetapi satu sama lain saling melengkapi. Menurut Rakhmat (2002:51) “Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi-informasi dan penafsiran pesan”. Senada dengan itu Slameto (1991:102) mendefinisikan persepsi adalah “proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan ini dilakukan lewat inderanya yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa, dan pencium”.

Pengertian persepsi di atas menitik beratkan pada objek, kualitas peristiwa dan kejadian yang ada pada lingkungan yang dapat dilihat, didengar, dicium dan dirasakan oleh panca indera. Peristiwa yang dialami akan menjadi suatu pengalaman, sehingga pada suatu kesimpulan yang berarti tentang peristiwa atau objek itu. Pengalaman tersebut dapat berupa penilaian yang menyenangkan atau menyedihkan, menolak atau menerima sesuatu yang dipersepsikan.

Selanjutnya menurut Pujatmaka (1996:124) persepsi dapat didefinisikan sebagai “suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka”. Kemudian Rakhmat (2002:64) memberikan pengertian persepsi adalah “pengalaman tentang subjek, peristiwa dan hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyampaikan informasi-informasi dan menafsirkan pesan atau persepsi adalah



memberikan makna pada indera perangsang (seleksi stimulus)”. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan.

Dari beberapa pendapat di atas disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses psikologi yang diperoleh dari proses penginderaan. Persepsi itu merupakan pengamatan seseorang terhadap lingkungannya. Sementara itu menurut Wursunto (2002:289) persepsi merupakan “proses pemberian arti oleh seseorang terhadap lingkungan persepsi meliputi penafsiran terhadap suatu objek dari sudut pandang atau pengalaman orang-orang bersangkutan”. Persepsi juga dapat diartikan bagaimana seseorang mengamati dan memandang situasi dan keadaan tertentu, jelas setiap orang mempunyai perbedaan yang mengakibatkan reaksi terhadap suatu objek yang sama akan berbeda pula.

Ali dan Asrori (2005:193) menyatakan persepsi adalah proses individual dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna pada stimulus yang berasal dari lingkungan dimana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman. Selanjutnya Stronger dan Solly dalam Ali dan Asrori (2005:194) persepsi terjadi pada individu melalui tahap:

- 1) Adanya stimulus yang ditangkap melalui panca indra
- 2) Adanya kesadaran yang ditangkap melalui stimulus
- 3) Individu menginterpretasikan stimulus
- 4) Individu mewujudkan dalam tindakan

Persepsi pada setiap mahasiswa dalam hal ini mahasiswa fakultas Ekonomi tentu berbeda, bisa positif dan juga negatif. Perbedaan dalam memandang suatu objek menyebabkan setiap mahasiswa akan mempunyai

persepsi masing-masing. Sesuai dengan itu, Shurahmad dalam Meylisa

Putri Sari (2009:13) menyatakan bahwa:

Setiap manusia mempunyai cara pandang yang berbeda pada setiap persoalan dengan manusia lain. Manusia hanya memperlakukan reaksi terhadap aspek hidup yang mempunyai makna tertentu baginya, karena sangat sulit sekiranya mungkin untuk merumuskan suatu sistem persepsi hidup yang homogen dan absolut bagi setiap manusia.

Menurut Leavit yang dikutip oleh Meylisa Sari Putri (2009:12):

Persepsi dalam arti sempit adalah penglihatan, yaitu bagaimana seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas, persepsi adalah bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi seseorang ditentukan oleh relevansinya dengan kebutuhan. Artinya seseorang akan mempunyai persepsi yang positif tentang sesuatu jika hal itu sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Thoha (1983:129-137) persepsi timbul karena dua faktor

baik internal maupun eksternal, yaitu :

- a. Faktor internal, adalah beberapa faktor di dalam diri seseorang yang mempengaruhi proses seleksi persepsi :
  - 1) Belajar atau pemahaman, adalah semua faktor-faktor dari dalam yang membentuk adanya perhatian kepada sesuatu objek sehingga menimbulkan adanya persepsi yang didasarkan dari kekomplekan kejiwaan selaras dengan pemahaman atau belajar.
  - 2) Motivasi, walaupun motivasi pada dasarnya tidak bisa dipisahkan dari proses belajar, tetapi keduanya juga mempunyai dampak yang amat penting dalam proses pemilihan persepsi.
  - 3) Kepribadian, kepribadian dapat memberikan dampak terhadap cara seseorang melakukan persepsi pada lingkungan disekitarnya.
- b. Faktor eksternal
  - 1) Intensitas, prinsip intensitas dari suatu perhatian dapat dinyatakan bahwa semakin besar intensitas stimulus dari luar, maka semakin besar pula hal-hal itu dapat dipahami (*to be perceived*).

- 2) Ukuran, menyatakan bahwa semakin besar ukuran suatu obyek, maka semakin mudah untuk bisa diketahui dan dipahami. Bentuk ukuran ini akan mempengaruhi persepsi seseorang dan dengan melihat bentuk ukuran sesuatu obyek orang akan mudah tertarik perhatiannya yang pada gilirannya dapat membentuk persepsinya.
- 3) Keberlawanan atau kontras, menyatakan bahwa stimulus dari luar penampilannya, berlawanan dengan latar belakangnya atau sekelilingnya atau yang sama sekali di luar sangkaan orang banyak, akan menarik banyak perhatian.
- 4) Pengulangan (*repetition*), dalam prinsip ini dikemukakan bahwa stimulus dari luar yang diulang akan memberikan perhatian yang lebih besar dibandingkan dengan yang saat sekali dilihat.
- 5) Gerakan (*moving*), menyatakan bahwa orang akan memberikan banyak perhatian terhadap obyek yang bergerak dalam jangkauan pandangannya dibandingkan dengan obyek yang diam.
- 6) Baru dan *familier*, menyatakan bahwa baik situasi eksternal yang baru maupun yang sudah dikenal dapat digunakan sebagai penarik perhatian. Obyek atau peristiwa baru dalam tatanan yang sudah dikenal akan menarik perhatian pengamat.

Menurut Siagian (1995:100-105) secara umum terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu:

- 1) Diri orang yang bersangkutan sendiri seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman dan harapannya
- 2) Sasaran persepsi tersebut, sasaran mungkin orang, benda atau peristiwa
- 3) Faktor situasi, persepsi harus dilihat secara konseptual yang berarti dalam situasi mana persepsi itu timbul perlu pula mendapat perhatian, situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam menumbuhkan persepsi seseorang.

Dari uraian pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi itu merupakan tanggapan atau penilaian seseorang terhadap suatu objek atau orang lain yang diwujudkan dalam tingkah laku. Jadi sebagian

besar tingkah laku manusia ditentukan oleh persepsinya terhadap sesuatu. Begitu juga halnya dalam sistem registrasi akademik *online* ini, mahasiswa mempunyai persepsi tertentu terhadap kepuasan layanan. Persepsi adalah kesan seseorang tentang objek tertentu yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Persepsi seseorang terhadap stimulus yang datang dapat mempengaruhi tingkah laku. Dalam hal ini persepsi mahasiswa tentang sistem layanan registrasi akademik *online* dapat menjadi stimulus yang mempengaruhi penilaian dalam diri mahasiswa pada saat melaksanakan registrasi. Persepsi mahasiswa ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif yang ditunjukkan oleh mahasiswa karena hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan. Sikap negatif akan muncul ketika persepsi atau hasil yang didapat tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Usaha manajemen dalam perusahaan ataupun suatu organisasi diarahkan dengan tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Kotler (2005:36) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut:

*“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or out come) in relation to his or her expectation”*

Definisi tersebut menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Tse dan Wilton dalam

Tjiptono (2004:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan atau harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Mowen dan Minor (2002:89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang/jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Dari definisi-definisi di atas, terdapat disimpulkan bahwa antara tuntutan pelanggan dan dari pihak organisasi atau manajemen yang menawarkan layanan (jasa) yaitu kepuasan yang merupakan fungsi dari harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan.

Faktor yang mempengaruhi harapan (*expectation*) pelanggan menurut Zeithaml, dkk (dalam Tjiptono, 2004:65), yaitu:

1) *Enduring Service Intensifier*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.

1) *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, Sosial dan psikologi.

2) *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitifitas pelanggan terhadap jasa.

3) *Perceived Service Alternatives*

Faktor ini merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkah laku atau derajat pelayanan organisasi lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternative, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

4) *Self-Perceive Service Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada penyedia jasa.

5) *Situational Factor*

Faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

6) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

7) *Implicit Service Promise*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperoleh (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan pendukung jasa dengan kualitas jasa.

8) *Word of Mouth* (Rekomendasi/Saran dari orang lain)

Saran dari orang lain merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. Faktor ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti teman, keluarga, dan media masa. Disamping itu faktor ini juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

9) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dari masa lalu. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang dengan seiring banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Harapan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kebutuhan. Kebutuhan seseorang merupakan salah satu faktor yang menyusun harapan pelanggan dalam mengevaluasi jasa. Secara logis setiap aksi atau tindakan seseorang memiliki hal yang mendasari perilaku tersebut. Perilaku dalam kehidupan ekonomi diaktifkan manakala ada kesenjangan antara kebutuhan dengan kondisi riil, sehingga seseorang bertindak untuk memenuhi harapan dan kebutuhannya. Setelah tindakan pemenuhan kebutuhan, maka dilakukan evaluasi atas tindakan konsumtif tersebut, yaitu membandingkan harapan dan kebutuhannya dengan kondisi riil. Jika kebutuhan tersebut terpenuhi, maka akan member kepuasan, demikian sebaliknya. Dengan demikian kebutuhan merupakan salah satu faktor yang mendorong seseorang melakukan tindakan dan mengevaluasi hasilnya.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut terdapat kesamaan-kesamaan yang menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli (Tjiptono, 1996).

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:148) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran



Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada organisasi, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara tetap dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, organisasi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda positif bahwa organisasi menaruh perhatian terhadap pelanggan.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan. Kemudian *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya.

4) *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini, organisasi berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Irawan yang dikutip Fitri (2004:15) terdapat lima faktor dari suatu produk atau jasa yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa
- b. Kualitas pelayanan
- c. Harga
- d. Faktor emosional
- e. Biaya dan kemudahan

Menurut Hutabarat dalam Tjiptono (1996:15) kualitas pelayanan merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan mereka secara eksplisit dan implisit dimana komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, karena kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan terutama perusahaan jasa untuk menciptakan dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Barometer kualitas perlu ditetapkan agar pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mencapai tujuan yaitu kepuasan pelayanan melalui pelayanan/service yang tepat. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Tjiptono (1996:70) ada 5 dimensi yang digunakan oleh pengguna layanan dalam menilai kualitas pelayanan dalam yaitu:

1) Dimensi Kepuasan (*reability*)

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggan.

2) Dimensi Jaminan (*assurance*)

Merupakan dimensi yang menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan dimata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani.

3) Dimensi Terukur (*tangible*)

Merupakan dimensi yang menggambarkan segala sesuatu yang bersifat *tangible* dan mempengaruhi kualitas layanan terhadap pelanggan seperti kerapihan tempat kerja, kelengkapan dan penampilan staf.

4) Dimensi Empati (*empathy*)

Merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian perusahaan kepada pelanggannya.

5) Dimensi Kemampuan Reaksi (*responsiveness*)

Merupakan dimensi yang menggambarkan bentuk yang tepat waktu kepada pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan jasa dilakukan dengan membandingkan antara persepsi kinerja yang diterima dan harapan pelanggan. Kepuasan mahasiswa selaku pelanggan registrasi akademik Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan kondisi dimana kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap kinerja atau kualitas layanan sesuai dengan kondisi aktual. Ketika layanan yang diberikan unit registrasi akademik mampu memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan serta harapan mahasiswa, maka layanan akan dipersepsikan baik dan memberikan kepuasan. Sebaliknya, ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan dan

harapan, maka layanan akan dipersepsikan buruk dan berdampak pada ketidakpuasan.

Kepuasan pelanggan berbeda dengan kualitas pelayanan, dimana kepuasan merupakan evaluasi spesifik terhadap transaksi pemberi jasa, sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberi jasa. Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen, Setyawan dan Ihwan (2004:31).

Meskipun definisi para ahli tentang kepuasan beragam, tetapi pada dasarnya tingkat kepuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan nilai produk atau jasa pelanggan. Soelasih (2004:86) mengemukakan tentang harapan dan persepsi sebagai berikut:

- 1) Nilai harapan = nilai persepsi maka konsumen puas
- 2) Nilai harapan  $\diamond$
- 3) Nilai harapan  $>$  nilai persepsi maka konsumen tidak puas

Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari konsumen dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan dalam melayani konsumen dalam upaya memuaskan konsumen.

## **B. Temuan Penelitian Sejenis**

Skripsi Marlita Harlina 2004/48639 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang berjudul Pengeruh kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Univesitas Negeri Padang dan skripsi Evil Yanti 2004/48721 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang berjudul Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Layanan Akademik dan Motivasi Belajar terhadap Indeks Prestasi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Keahlian Akuntansi di Program Studi Pendidikan Ekonomi.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan analisis hasil penelitian, maka pada bagian ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran mengenai Layanan Sistem Registrasi Akademik *Online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (studi persepsi mahasiswa)

#### A. Simpulan

Layanan Sistem Registrasi Akademik *Online* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang berdasarkan studi persepsi mahasiswa sudah baik, ini dapat di lihat dari terpenuhinya kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini. Semakin baik persepsi mahasiswa tentang sistem registrasi akademik *online*, maka semakin baik pula kepuasan layanan mahasiswa. Berdasarkan indikator, lingkungan luar, proses, *assurance* dan *emphaty* masuk dalam kategori cukup. Ini berarti masih ada sebagian mahasiswa yang merasa layanan sistem registrasi akademik *online* ini masih belum berjalan sesuai dengan seharusnya dan harapan mahasiswa.

#### B. Saran

Setelah melakukan penelitian ini, ada beberapa saran yang penulis berikan, mengingat persepsi mahasiswa tentang sistem registrasi akademik *online* masih belum memuaskan mahasiswa, maka fakultas ekonomi perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, yaitu:

1. Meningkatkan fungsi dari sistem registrasi akademik *online* agar berjalan secara keseluruhan
2. Memperhatikan perangkat komputer yang digunakan mahasiswa
3. Meningkatkan kemudahan dalam proses registrasi
4. Memperhatikan operasi dari sistem
5. Meningkatkan kecepatan proses registrasi
6. Melengkapi data dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa
7. Memperhatikan waktu dan biaya yang digunakan mahasiswa
8. Memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa
9. Memberikan informasi penggunaan sistem registrasi akademik yang jelas agar tidak timbul keragu-raguan bagi mahasiswa
10. Memberikan fasilitas yang lengkap
11. Memberikan *feedback* kepada mahasiswa dari setiap kritik dan saran yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirmen. 2005. *Statistik 1*. Padang: Fakultas Ekonomi UNP.
- Ali dan Asrori, Mohammad. 2005. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alma H Buchari. 2005. *Managemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwana. 2008. *Media Komunikasi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gujarati, Damodar. 2008. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kartajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Esensi.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta: Prehalindo.
- Meta. 2009. [http: Pengertian registrasi akademik online](http://www.pengertianregistrasiakademikonline.com). (Rabu: 20.00 Wib)
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta, WJS. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Pujatmaka, Hadayana. 1996. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta : Prehalindo.
- Rakhmat, Jalaludin. 2002. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Fandi. 2003. *Measuring Customer Statisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sedarmayanti. 1999. *Restrukturisasi dan pemberdayaan organisasi untuk menghadapi dinamika perubahan lingkungan*. Jakarta: CV. Mandar Maju.
- Siagian, P Sondang. 1995. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Slameto. 1995. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Sukadi. 2003. *Metodologi Penelitian Penelitian*. Yogyakarta: Bumi Aksara.