

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS
NEGERI PADANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika FT UNP*



OLEH

NISA LATIFAH
1302880/2013

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS NEGERI PADANG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Nama : Nisa Latifah
Nim : 1302880
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

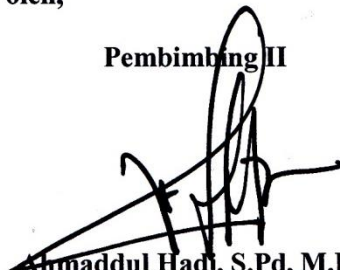
Disetujui oleh,

Pembimbing I



Drs. Denny Kurniadi, M.Kom
NIP. 19630606 198903 1 001

Pembimbing II



Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom
NIP. 19761209 200501 1 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
FT-UNP



Drs. Hanesman, MM
NIP. 19610111 198503 1 002

PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang**

Judul : Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik
Universitas Negeri Padang Terhadap Tingkat
Kepuasan Mahasiswa

Nama : Nisa Latifah

Nim : 1302880

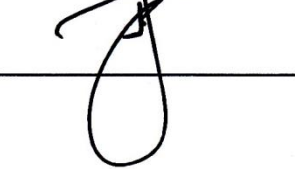
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

Tim penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Zulhendra, M.Kom	1. 
2. Anggota	: Drs. Denny Kurniadi, M.Kom	2. 
3. Anggota	: Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom	3. 
4. Anggota	: Thamrin, S.Pd, MT	4. 



HALAMAN PERSEMBAHAN



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan,

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah,

Bacalah dan Tuhanmulah Yang Maha Mulia,

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya. (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan? (Q.S. Ar-Rahman:13)

“Menuntut ilmu karena Allah adalah bukti ketundukan pada-Nya. Mempelajarinya dari seorang guru adalah ibadah. Melangkah menuju majelisnya adalah pembuka jalan Syurga. Duduk ditengah kajiannya adalah taman Syurga Firdaus. Membahasnya adalah bagian dari jihad. Mengajarkannya adalah tasbih. Menyampaikannya kepada orang yang tidak tau adalah Shadaqah. Mencurahkan kepada orang yang berhak menerimanya adalah Qurban” (Mu’adz ibn Jabal Radhiyallahu’anhu)

Alhamdulillah, Alhamdulillah hirabbil’alamin, segala puji dan rasa syukur tiada hingga kupersembahkan kepada-Mu ya Rabbi, Rabb semesta alam yang menciptakan langit dan bumi beserta isinya, Rabb Tuhan yang Maha Agung, Maha Tinggi, Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Terimakasih Ya Allah, Engkau telah menjadikan hamba manusia yang berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Ya Rabbi Maha Pemilik segalanya, semua yang hamba miliki adalah pemberian dari-Mu, berikanlah keberkahan dan keridhoan terhadap ilmu yang Engkau titipkan pada hamba, agar hamba dapat mengamalkannya di jalan yang benar. Ya Allah ya Rabb, sampaikanlah lantunan shalawat dan salam kepada Uswah dan Qudwah Nabi Muhammad SAW, melalui perintah-Mu Rasulullah telah menyelamatkan manusia dari kesesatan dengan menyeru manusia untuk menuntut ilmu sepanjang hidup.

Lantunan doa dalam syukur yang tiada terkira, kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk mereka yang namanya selalu ada disetiap do'a-do'a ku. Mereka yang tidak pernah lelah, meskipun sebenarnya sangat lelah. Mereka yang tidak pernah mengeluh, meskipun sebenarnya sangat letih. Mereka yang selalu terlihat kuat meskipun sebenarnya sakit. Mereka yang selalu menampilkan kegembiraan meskipun sebenarnya menyimpan kesedihan dan duka yang sangat dalam.

For My Dear Mom Ibunda Rosnidar, I Love You Sooo Much Mom. Terimakasih ibu, engkau adalah motivasi terbesar ku sehingga aku bisa menyelesaikan studi ini dengan baik, setiap nasehat, setiap kata-kata yang terucap dari dirimu adalah penyemangat ku, berkat engkau aku bisa menempuh pendidikan sampai tingkat sarjana ini. Atas segala cinta kasih sayangmu yang tidak bertepian. Ibu, engkau yang selalu sabar dalam menghadapi semua duka dan kesedihan. Ibu engkau tidak pernah berkata lelah dan letih, engkau selalu menyembunyikan semuanya dalam senyumanmu. Ibu engkau adalah semangat dalam hidupku, penerang dalam gelapku dan petunjuk dalam sesatku.

For My beloved Father, yang sudah mendahului kami semua, terimakasih ayah untuk semua pengorbanan selama ini, setiap tetes keringat dan jasa yang tidak akan pernah terbalaskan. Ayah semoga engkau ikut bangga anakmu bisa menyelesaikan pendidikan nya sampai tingkat sarjana. Ayah semoga kita sekeluarga, insya Allah berkumpul di jannahNya kelak.

Ya Rabbi, ampunilah dosa-dosa ayah dan ibu yang telah melahirkan dan menjagaku...jagalah ayah dan ibuku di dunia dan akhirat Ya Rabb.. Ya Rabbi, berikanlah balasan syurga Firdaus untuk kedua orang tuaku dan jauhkanlah mereka dari panasnya api neraka..

For My Beloved Brothers. Terima kasih banyak untuk **Uda Nal dan Bang Dodi.** Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah engkau lakukan, yang ikut membiayai segala keperluan perkuliahanku and **Beautiful Sisters,** Thank you So much. Terimakasih selalu memberikan semangat saat masa-masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Karya kecil ini juga ku persembahkan untuk semua saudariku di Wisma Mujahidah. Special untuk **Khadziah** saudariku di Mujahidah, teman seperjuanganku yang sama-sama mengingatkan dalam kebaikan. Kepada teman seperjuangan PTI angkatan 2013. Semoga ilmu yang didapat dapat diamalkan dengan baik dan menjadi awal untuk mengapai cita-cita.

Terimakasih Untuk dosen pembimbing 1 Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom dan Pembimbing 2 Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd., M.Kom terimakasih telah membimbing saya sampai akhir penyelesaian skripsi ini. Kemudian terimakasih kepada penguji skripsi saya Bapak Drs. Zulkendra, M.Kom dan Bapak Thamrin, S.Pd, MT semoga allah membalas segala kebaikan dan kemurahan hati bapak semua. Terimakasih atas semua masukan dan sarannya untuk perbaikan skripsi.

Hanya sebuah karya kecil ini dan untuaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua. Terimakasih banyak ku ucapkan. Mohon maaf tercurahkan jika ada segala kesalahan, dan kepada Allah aku mohon ampun.

Padang, 6 Februari 2018. Nisa Latifah, S. Pd

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Latifah
Tahun Masuk/NIM : 2013/1302880
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Universitas Negeri Padang terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa** adalah sepenuhnya karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak ada bagian didalamnya yang merupakan karya atau pendapat orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Februari 2018
Yang menyatakan,



Nisa Latifah
NIM. 1302880

ABSTRAK

Nisa Latifah : “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Universitas Negeri Padang Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa”

Ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan instansi pendidikan salah satunya perguruan tinggi. Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Salah satu sistem informasi yang digunakan UNP adalah Portal Akademik. Mahasiswa sebagai pengguna portal akademik masih sering mengalami kendala saat menggunakan portal akademik salah satunya akses yang lambat dan *error* saat pengisian kartu rencana studi, informasi jadwal kuliah sering tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada portal serta permasalahan lainnya. Kepuasan pengguna merupakan tujuan utama adanya layanan sistem informasi yang didirikan oleh suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Semakin baik kualitas layanan sistem informasi yang diberikan universitas kepada pengguna, hal ini juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sejauh mana kualitas layanan yang terdiri dari variabel adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* yang merupakan bagian dari Servqual dan *efficiency* yang merupakan bagian dari e-servqual yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Objek penelitian adalah mahasiswa yang menggunakan Portal Akademik dalam proses perkuliahan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *efficiency* secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna Portal Akademik UNP sebesar 65, 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *efficiency* maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan Portal Akademik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, servqual dan Kepuasan Mahasiswa.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'aalamiin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang diberikan-Nya, serta dengan izin-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Universitas Negeri Padang Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa”. Shalawat dan salam tidak lupa pula dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai sosok panutan yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1), pada Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis sampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Hanesman, MM selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang dan Bapak Drs. Almasri, MT selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom dan Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membantu penulis dan memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Zulhendra M.Kom, Bapak Thamrim, S.Pd, M.T, Ibu Nurindah Dwiyani, S.Pd, MT selaku dosen penguji yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Elfi Tasrif, MT, selaku dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu tercinta Rosnidar, Alm Ayah, Kakak-Kakak Tersayang dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat terus menerus.
7. Akhwat Wisma Mujahidah, Ukhti Kadziah dan teman-teman PTI 2013 yang telah memberi semangat dan ikhlas membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan dan bimbingannya serta arahan menjadi amal jariyah dan mendapat pahala dari Allah SWT. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekeliruan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya besar harapan agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai perwujudan penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Sistem Informasi	9
1. Definisi Sistem Informasi	9
2. Kegunaan Sistem Informasi.....	11
3. Audit Sistem Informasi.....	12
B. Portal Akademik Universitas Negeri Padang	13
C. Konsep Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	17
1. Pengertian Kualitas dan Layanan.....	17
2. Kualitas Layanan Sistem Informasi	19
3. Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan	21
D. Metode ServQual	22

1. Pengertian ServQual	22
2. Dimensi ServQual(<i>Service Quality</i>).....	23
3. Dimensi E-Servqual	27
E. Kepuasan Pengguna/pelanggan	29
F. Penelitian Yang Relevan	30
G. Kerangka Berpikir	31
H. Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
1. Variabel Penelitian	37
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3. Jenis dan Sumber Data	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Pengembangan Instrumen.....	44
2. Uji Coba Instrumen	47
E. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	47
F. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Persyaratan Uji Analisis	51
3. Regresi Linear Berganda	54
4. Pengujian Hipotesis	55
5. Koefisien Kontribusi	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Instrumen	57
1. Analisis Uji Validitas	57
2. Analisis Uji Reliabilitas	61
B. Deskripsi Data Penelitian	61
1. Gambaran Subjek Penelitian.....	61
2. Analisis Analisis Data Variabel	63

C. Prasyarat Uji Analisis.....	84
1. Uji Normalitas.....	84
2. Uji Homogenitas	85
3. Uji Linearitas	86
4. Uji Multikolinearitas	87
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
E. Uji Hipotesis Penelitian.....	91
F. Pembahasan	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Definisi Sistem Informasi Menurut Para Ahli	10
2. Dimensi Kualitas Layanan Menurut Para Ahli	21
3. Pengguna Portal Akademik Semester Januari-Juni 2017	42
4. Jumlah Sampel Penelitian	44
5. Skala <i>Likert</i> Lima Poin	45
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	46
7. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	50
8. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden	51
9. Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> /Bukti Terukur (X1)	58
10. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> /Keandalan (X2)	58
11. Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap (X3)	59
12. Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> /Jaminan (X4)	59
13. Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i> /Ketulusan (X5)	59
14. Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i> /Efisiensi (X6)	60
15. Hasil Uji Validitas <i>Satisfaction</i> /Kepuasan (Y)	60
16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	61
17. Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas	62
18. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
19. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Tangible</i>	64
20. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangible</i>	65
21. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Reliability</i>	67
22. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i>	68
23. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Responsiveness</i>	70
24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i>	71
25. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Assurance</i>	73
26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i>	74
27. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Emphaty</i>	76
28. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i>	77

29. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Efficiency</i>	79
30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Efficiency</i>	80
31. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i>	82
32. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Satisfaction</i>	83
33. Hasil Uji Normalitas.....	85
34. Hasil Uji Homogenitas	86
35. Hasil Uji Linearitas	87
36. Hasil Uji Multikolinearitas	88
37. Nilai Korelasi R	89
38. Uji Regresi Linear Berganda	90
39. Hasil Signifikan Simultan/ Uji F.....	92
40. Hasil Signifikan Uji t.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Tampilan Portal Akademik UNP	14
2. Kerangka Berpikir	32
3. Alur Penelitian	36
4. Histogram Skor Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	66
5. Histogram Skor Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	69
6. Histogram Skor Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3).....	72
7. Histogram Skor Variabel <i>Assurance</i> (X_4)	75
8. Histogram Skor Variabel <i>Empahty</i> (X_5).....	78
9. Histogram Skor Variabel <i>Efficiency</i> (X_6)	81
10. Histogram Skor Variabel Kepuasan (Y).....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Instrumen Penelitian (Uji Coba)	106
2. Rekapitulasi Hasil Uji Coba Instrumen.....	111
3. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas dengan Excel	112
4. Perhitungan Validitas Uji Coba Instrumen	119
5. Perhitungan Reliabilitas Uji Coba Instrumen	123
6. Instrumen Penelitian (Valid)	127
7. Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	133
8. Pengolah Data Statistik Dengan SPSS	136
9. Tabel Nilai-nilai r Product Moment	150
10. Tabel Nilai Distribusi t	151
11. Bukti wawancara mahasiswa	152
12. Surat izin pengambilan data	155
13. Surat Balasan Izin Penelitian	156
14. Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian	164

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi disatu bidang namun telah terjadi disemua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi informasi. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat.

Ketersediaan teknologi informasi saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh instansi pendidikan salah satunya perguruan tinggi. Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat dan efisien akan memberikan manfaat sangat besar bagi organisasi/lembaga, sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaanya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang bersangkutan. Sebuah sistem informasi dapat mencerminkan kualitas dari pengelolaan sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pelayanan serta ketepatan informasi kepada mahasiswa. Sebuah pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu universitas di Indonesia yang telah menggunakan teknologi informasi yang dapat membantu memenuhi kebutuhan dalam proses administrasi dan proses manajemen. Universitas Negeri Padang terus berupaya meningkatkan pelayanan disegala bidang, salah satu bentuk dengan mengimplementasikan berbagai sistem informasi seperti Sistem Informasi Registrasi Mahasiswa Baru, Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, Sistem Informasi Akademik, Portal Akademik, Sistem Informasi Beasiswa, Sistem Informasi Aset, Sistem Informasi Kepegawaian, Sistem Informasi Manajemen Keuangan, Sistem Informasi Evaluasi Pembelajaran, Sistem Informasi Pendaftaran Wisuda, Sistem Informasi Alumni, *Tracer Studi*, Sistem Informasi Eksekutif, *E-Learning*, *Digital Library*, *Webmail*, dan *Ejournal*.

Mulai Tahun 2008 Universitas Negeri Padang menerapkan proses pendaftaran mahasiswa baru dan pengisian Kartu Rencana Studi secara online. Ini sejalan dengan keinginan lembaga yang ingin memberikan kemudahan kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Di samping itu diharapkan data yang diperoleh lebih akurat karena semua proses dilakukan oleh mahasiswa tersebut. (<http://puskom.unp.ac.id>).

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara pada tanggal 12 Juni 2017 dengan salah seorang *programmer* IT di Puskom Universitas Negeri Padang bernama Mohamad Amin, S.Kom mengatakan sebelum adanya Portal Akademik untuk pengisian Kartu Rencana Studi dilakukan secara manual, namun cara manual sudah tidak relevan lagi dengan keadaan universitas yang

semakin berkembang dengan jumlah mahasiswa yang semakin banyak sehingga Universitas Negeri Padang menerapkan sistem online. Salah satu sistem online yang diterapkan Universitas Negeri Padang berupa pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) dengan membuat sebuah *website* Portal Akademik dengan alamat www.portal.unp.ac.id yang dikelola oleh UPT Pusat Komputer (Puskom) Universitas Negeri Padang, terhitung jumlah pengguna Portal Akademik yang aktif pada semester Januari-Juni 2017 adalah 37249 mahasiswa dan 1173 dosen, hal menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang besar adalah salah satu alasan munculnya Portal Akademik. Portal Akademik dapat diakses oleh mahasiswa dan dosen sebagai fasilitas atau sarana untuk memudahkan dalam proses melaksanakan perkuliahan. Adapun fasilitas layanan yang diberikan Portal Akademik kepada mahasiswa antara lain melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Lembar Hasil Studi (LHS), informasi kelas dan dosen, jadwal kuliah, informasi mata kuliah yang ditawarkan dan lainnya.

Seiring perjalanan waktu Portal Akademik telah mengalami beberapa pengembangan, meskipun dalam prakteknya masih dijumpai kekurangan atau permasalahan yang timbul terkait dengan penggunaan Portal Akademik di UNP. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang mahasiswa pada bulan Mei 2017, mereka mengatakan masalah yang sering muncul saat mahasiswa menggunakan Portal Akademik adalah akses portal yang kadang *error* dan lambat saat jadwal pengisian KRS, informasi jadwal kuliah ada yang tidak sesuai dengan yang ditampilkan dilaman web karena tidak

diperbaharui jika ada perubahan dan beberapa mahasiswa merasakan pelayanan staf yang masing kurang memuaskan ketika mereka meminta bantuan saat menemui kendala menggunakan Portal Akademik serta beberapa permasalahan lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut bisa disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Portal Akademik UNP, sehingga dapat memenuhi harapan para pengguna, karena semakin baik kualitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pengguna sistem informasi, perusahaan ataupun instansi harus mengetahui siapa pengguna (*user*) mereka dan apa yang mereka inginkan. Dimensi kualitas memberikan perusahaan atau instansi suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan para *user*.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga lainnya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Semakin baik kualitas layanan sistem informasi yang diberikan universitas kepada pengguna, hal ini juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pengguna. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode yang sesuai.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi adalah *Service Quality method*. Metode *servqual* menjadi salah satu skala yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. *Servqual* menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Kelima dimensi pengukuran yang ada dalam *servqual* meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari *Servqual* Zeithaml dkk (2002) berhasil mengembangkan lima dimensi utama kualitas layanan menjadi tujuh dimensi *e-servqual* meliputi efisiensi, reliabilitas, jaminan, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak untuk mengukur kualitas layanan saat berbelanja *online*. Dalam penelitiannya Marlindawati (2013) menggunakan metode *servqual* untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi dan dari hasil penelitiannya Marlinda membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Menurut Brysland dkk (2001) mengemukakan bahwa metode *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Kemudian kualitas pelayanan perlu diukur menurut Brysland setidaknya karena tiga alasan yaitu: (1) hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum atau sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi (2) pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas (3) hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dalam penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna Portal Akademik Universitas Negeri Padang menggunakan metode Servqual. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Universitas Negeri Padang Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ada permasalahan yang muncul saat mahasiswa menggunakan Portal Akademik seperti akses Portal Akademik yang kadang lambat dan *error* saat pengisian KRS.
2. Pengaruh kualitas layanan yang akan berdampak kepada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna Portal Akademik.
3. Dibutuhkan sebuah penelitian untuk mengukur kualitas layanan portal akademik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka ditetapkan batasan masalah yaitu:

1. Penelitian ini untuk melihat pengaruh dari dimensi-dimensi kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna portal akademik yang ditentukan oleh variabel bukti terukur (*tangible*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan efisiensi (*efficiency*).

2. Penelitian ini untuk menilai seberapa besar kepuasan pengguna/mahasiswa dalam menggunakan Portal Akademik ditinjau dari variabel-variabel Servqual yang telah ditentukan.
3. Populasi dari penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Negeri Padang sebagai pengguna dari Portal Akademik di Universitas Negeri Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *efficiency* yang merupakan bagian dari Servqual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ?
2. Seberapa besar pengaruh antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *efficiency* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Portal Akademik UNP?

E. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *efficiency* terhadap variabel kepuasan mahasiswa/pengguna Portal Akademik yang diuji secara parsial dan simultan.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *efficiency* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Portal Akademik UNP.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai informasi untuk meningkatkan kualitas layanan portal akademik Universitas Negeri Padang.
- b) Sebagai informasi dan bahan masukan dalam meningkatkan dan memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas. Serta bahan masukan bagi staf yang berhubungan langsung dengan mahasiswa dan menangani kendala yang dialami mahasiswa.