

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISKA DI IBI DARMAJAYA

Firmansyah Yunialfi. Alfian*¹, Benny Nuansyah², Andri Winata³

^{1,2,3}Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93

Telp. (0721) 787214 Fax (0721) 700261

Program Studi Manajemen, IIB Darmajaya, Bandarlampung

e-mail : firmansyahyunialfi@yahoo.com¹, Bennynuansyah9993@gmail.com²

Abstrak

Sistem SISKA merupakan teknologi canggih yang terdapat pada perguruan tinggi guna untuk mempermudah mahasiswa selama masa perkuliahan. Masalah dalam penelitian ini adalah masih terdapat keluhan dari mahasiswa pengguna tentang SISKA yang ada di IBI Darmajaya. Tujuannya adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna SISKA yang ada di IBI Darmajaya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa yang ada di IBI Darmajaya. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden pengguna SISKA tahun 2012-2015 didapatkan sampel sebanyak 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Hasil analisis penelitian dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sistem SISKA berada diantara 88,94% - 96,61% yang artinya tingkat kesesuaian yang ada pada sistem SISKA sudah bisa dikatakan baik sampai dengan sangat baik. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius didapatkan hasil sebagai berikut. terdapat 3 atribut pada kuadran A, 6 atribut pada kuadran B, 3 atribut pada kuadran C dan 3 atribut pada kuadran D. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lebih banyak atribut pada kuadran B, Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna SISKA di IBI Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKA.

Kata Kunci — *Kepuasan, Kualitas, Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan mahasiswa terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Bandar Lampung. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi swasta yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi swasta meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan

informasi yang di butuhkan mahasiswa. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi swasta untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Sistem Informasi Keuangan dan Akademik (SISKA) secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, dan daya saing. Sistem siska yang ada di IBI Darmajaya merupakan salah satu sarana pendukung untuk memberikan kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi-informasi tentang hasil-hasil nilai ujian mahasiswa, menyusun jadwal mata kuliah (KRS), informasi jadwal ujian dan mendapatkan informasi- informasi lainnya yang ada pada siska. Sistem siska yang dimiliki IBI Darmajaya harus mampu membuat mahasiswa merasa bangga atau puas dengan adanya sistem yang dapat menunjang kebutuhan mahasiswa.

Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukan merupakan hal yang mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat mahasiswa merasa nyaman ataupun puas dan dapat menciptakan minat mereferensikan terhadap calon mahasiswa dari hubungan tersebut sistem siska yang ada di IBI Darmajaya dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola sistem di IBI Darmajaya dapat meningkatkan hal – hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, menurut Thomson (2012) dalam Widya (2014) analisis deskriptif adalah mengadakan pengumpulan data dan menganalisa data yang

diperoleh sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IBI Darmajaya. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan/kriteria tertentu. Alasan penentuan sampel ini dimaksudkan agar memudahkan peneliti dalam proses pengambilan dan penentuan sampel. Kriteria dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna siska dari tahun 2012-2015. Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh *slovin*. Sampel yang digunakan sejumlah 100 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data

Deskripsi adalah mengumpulkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi.

3.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil jawaban responden yang diper oleh dari penyebaran kuisisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Deskripsi Jawaban Responden Tentang Kinerja Perusahaan

No	Pernyataan	Kinerja Perusahaan									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tangible / Bukti Fisik (Nyata)											
1	Tampilan SISKANampak Menarik	22	22.0	49	49.0	21	21.0	7	7.0	1	1.0
2	SISKA dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa	12	12.0	55	55.0	27	27.0	5	5.0	1	1.0
3	SISKA sesuai dengan kemajuan teknologi pada Perguruan Tinggi	20	20.0	50	50.0	21	21.0	8	8.0	1	1.0
Emphaty/Empati											
1	Didalam SISKAN terdapat panduan	19	19.0	40	40.0	30	30.0	11	11.0	0	0
2	Terdapat Peringatan Jika SISKAdengan Maintenance/perbaikan	15	15.0	48	48.0	25	25.0	10	10.0	2	2.0
3	SISKA selalu memperbaharui sesuai kebutuhan mahasiswa	22	22.0	43	43.0	27	27.0	7	7.0	1	1.0
Responsiveness/Daya Tanggap											
1	Kemampuan SISKAYang cepat	16	16.0	43	43.0	26	26.0	14	14.0	1	1.0
2	Mengarahkan pengguna SISKAsesuai dengan ketentuan	22	22.0	44	44.0	33	33.0	1	1.0	0	0
3	Kerusakan pada SISKAselanjutnya akan langsung diketahui pengguna	16	16.0	42	42.0	35	35.0	7	7.0	0	0

Reability / Keandalan											
1	SISKA Memahami kebutuhan Mahasiswa	24	24.0	41	41.0	24	24.0	8	8.0	3	3.0
2	SISKA sangat membantu mahasiswa	20	20.0	45	45.0	31	31.0	4	4.0	0	0
3	SISKA adalah teknologi canggih dalam Perguruan Tinggi	20	20.0	46	46.0	30	30.0	4	4.0	0	0
Assurance / Jaminan											
1	Terjaminnya Keamanan akun mahasiswa	23	23.0	46	46.0	21	21.0	9	9.0	1	1.0
2	Data Mahasiswa Terjaga	26	26.0	39	39.0	26	26.0	8	8.0	1	1.0
3	SISKA memfasilitasi keluhan dan saran mahasiswa	9	9.0	48	48.0	30	30.0	10	10.0	3	3.0

Sumber : Data diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 1 diketahui pengukuran kinerja perusahaan menyatakan bahwa pengguna sangat tidak setuju dilihat pada pernyataan nomor 1 pada dimensi *reliability* (keandalan) dan pernyataan nomor 3 pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai yang sama yaitu 3 (3%) dengan pernyataan siska memahami apa yang di butuhkan oleh mahasiswa (*reliability*) dan siska menyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa (*assurance*), Selanjutnya hasil dari responden merasa sangat setuju dilihat pada pernyataan nomor 2 pada dimensi *assurance* (jaminan) diketahui sebanyak 26 (26%) dengan pernyataan data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada.

Tabel 1.2. Deskripsi Jawaban Responden Tentang Harapan Mahasiswa

No	Pernyataan	Kinerja Perusahaan									
		SS		S		N		S		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tangible / Bukti Fisik (Nyata)											
1	Tampilan SISKA Menarik	37	37.0	47	47.0	10	10.0	6	6.0	0	0
2	SISKA dapat diakses dengan mudah	45	45.0	41	41.0	14	14.0	0	0	0	0
3	SISKA sesuai dengan kemajuan Teknologi	35	35.0	45	45.0	19	19.0	1	1.0	0	0
Emphaty/Empati											
1	Ada Panduan Pengoperasian	35	35.0	40	40.0	22	22.0	3	3.0	0	0
2	Ada Peringan Jika sedang Error	37	37.0	43	43.0	15	15.0	5	5.0	0	0
3	SISKA selalu Update	25	25.0	40	40.0	28	28.0	7	7.0	0	0
Responsiveness/Daya Tanggap											
1	SISKA yang responsive	33	33.0	39	39.0	20	20.0	8	8.0	0	0
2	Mengarahkan pengguna sesuai ketentuan	26	26.0	43	43.0	28	28.0	3	3.0	0	0
3	Jika ada kerusakan selalu ada peringatan	33	33.0	43	43.0	19	19.0	4	4.0	1	1.0
Reability / Keandalan											
1	SISKA Sesuai kebutuhan Mahasiswa	40	40.0	36	36.0	20	20.0	3	3.0	1	1.0
2	SISKA mempermudah mahasiswa	26	26.0	54	54.0	14	14.0	6	6.0	0	0
3	SISKA Teknologi Canggih	33	33.0	48	48.0	15	15.0	4	4.0	0	0

Assurance / Jaminan											
1	Kemanan Akun Terjamin	48	48.0	39	39.0	12	12.0	1	1.0	0	0
2	Data Mahasiswa Terjaga	42	42.0	37	37.0	18	18.0	3	3.0	0	0
3	Tersedianya layanan keluhan	31	31.0	39	39.0	24	24.0	6	6.0	0	0

Berdasarkan tabel 2 diketahui pengukuran harapan mahasiswa menyatakan bahwa pengguna menyatakan sangat tidak penting dilihat pada pernyataan nomor 3 dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan pernyataan nomor 1 pada dimensi *reliability* (keandalan) dengan nilai yang sama yaitu 1 (1%) dengan pernyataan kerusakan pada siska akan langsung memberi peringatan pada seluruh penggunanya *responsiveness* (daya tanggap) dan siska memahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa *reliability* (keandalan), dan selanjutnya hasil dari pernyataan responden merasa sangat penting dilihat pada pernyataan nomor 1 dalam dimensi *assurance* (jaminan) diketahui sebanyak 48 (48%) dengan pernyataan keamanan akun setiap mahasiswa terjamin

Hasil tingkat kesesuaian yang dikatakan baik adalah :

1. Item 1 dengan hasil tingkat kesesuaian 92,53%
2. Item 2 dengan hasil tingkat kesesuaian 86,31%
3. Item 3 dengan hasil tingkat kesesuaian 91,53%
4. Item 4 dengan hasil tingkat kesesuaian 90,17%
5. Item 5 dengan hasil tingkat kesesuaian 88,34%
6. Item 7 dengan hasil tingkat kesesuaian 91,34%
7. Item 9 dengan hasil tingkat kesesuaian 91,06%
8. Item 10 dengan hasil tingkat kesesuaian 91,24%
9. Item 12 dengan hasil tingkat kesesuaian 93,17%
10. Item 13 dengan hasil tingkat kesesuaian 87,78%
11. Item 14 dengan hasil tingkat kesesuaian 91,14%
12. Item 15 dengan hasil tingkat kesesuaian 88,38%

Hasil tingkat kesesuaian yang dikatakan sangat baik adalah :

1. Item 6 dengan hasil tingkat kesesuaian 98,69%
2. Item 8 dengan hasil tingkat kesesuaian 109,94%

3. Item 11 dengan hasil tingkat kesesuaian 95,25%

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, tingkat kepuasan konsumen pengguna SISKKA di IBI Darmajaya Bandar Lampung dengan menggunakan metode analisis data *Importance Perfomance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil dari masing-masing kuadran dibawah ini :

- 1) Kuadran A harus menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan atau harapan tinggi dengan kinerja yang dinilai kurang, dalam kuadran A ada 3 atribut yang dinilai kurang memuaskan yaitu atribut nomor 2 “SISKKA dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa”, nomor 4 “Didalam SISKKA terdapat panduan untuk mengoperasikan perangkat yang ada”, nomor 5 “Terdapat peringatan jika siska mengalami kerusakan (error)”.
- 2) Kuadran B harus dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan atau harapan tinggi dengan tingkat kinerja yang dinilai tinggi, dalam kuadran B
- 3) ada 6 atribut yang harus dipertahankan yaitu atribut nomor 1 “Tampilan SISKKA Nampak menarik”, nomor 3 “SISKKA sesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi”, nomor 10 “SISKKA memahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa” nomor 12 “SISKKA merupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi” nomor
- 4) 13 “Keamanan akun setiap mahasiswa terjamin” nomor 14 “Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada”.
- 5) Kuadran C termasuk prioritas rendah karena tingkat kepentingan atau harapan terhadap atribut kualitas pelayanan dinilai tidak penting dan kinerjanya dinilai kurang, dalam kuadran C ada 3 atribut yaitu nomor 7 “Kemampuan SISKKA untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul”, nomor 9 “Kerusakan pada SISKKA akan langsung memberi peringatan pada seluruh penggunanya”, nomor 15 “SISKKA menyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa”.
- 6) Kuadran D dinilai terlalu berlebihan karena tingkat kepentingan atau harapan terhadap kualitas pelayanan dinilai tidak penting dengan tingkat kinerja yang dinilai sangat baik, dalam kuadran D ada 3 atribut yang ada yaitu nomor 6 “SISKKA selalu

memperbaharui perangkatnya sesuai dengan harapan mahasiswa”, nomor 8 “Mengarahkan pengguna SISKKA untuk melengkapi dan mengakses sesuai ketentuan yang berlaku”, nomor 11 “SISKKA mempermudah mahasiswa selama masa kuliah”.

Berdasarkan data diatas didapatkan hasil sebagai berikut. terdapat 3 atribut pada kuadran A, 6 atribut pada kuadran B, 3 atribut pada kuadran C dan 3 atribut pada kuadran D. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lebih banyak atribut pada kuadran B, menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna siska yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan mahasiswa dan dianggap sangat penting. Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna SISKKA di IBI Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKKA.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran untuk SISKKA IBI Darmajaya yaitu: dilihat dari hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna SISKKA IBI Darmajaya maka peneliti menyarankan untuk lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A sebagai berikut : a) *Tangible*/ Bukti fisik (Nyata), b) *Emphaty*/Empati.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm: 117.
Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Source: <http://www.eurekapedidikan.com/2015/09/defenisi-sampling-dan-teknik-sampling.html>.

Thomson, Elfiana, W.I 2014, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di restoran Jepang Shaboten Shokudo Malang.