

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI KEUANGAN DAN AKADEMIK (SISKA) IIB DARMAJAYA

Andri Winata¹, Benny Nuansyah², Firmansyah Yunialfi Alfian³

¹²Jurusan Manajemen - Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung - Indonesia 35142

Telp. (0721) 787214 Fax. (0721) 700261

e-mail: andriwinata@darmajaya.ac.id

ABSTRACT

SISKA System is an advanced technology found in the college in order to facilitate students during study. The problem in this research was there were still many complaints from users about SISKA at IIB Darmajaya. The objective of this study is to analyze SISKA user satisfaction at IIB Darmajaya. The population in this study was all students in IIB Darmajaya as 19,410 students. The Sampling technique used was purposive sampling with respondent criteria of SISKA users in 2012-2015 as 100 respondents. The analysis tool was Importance Performance analysis (IPA). The analysis results with Importance Performance Analysis (IPA) showed that the level of system conformity of SISKA System is between 88.94% - 96.61%, which means that the level of conformity that existed at SISKA system was ranged quite good till very good. Based on the results of the Cartesian diagram obtained the following results: there were 3 attributes in A Quadrant, 6 attributes in B Quadrant, 3 Attributes in C Quadrant and 3 attributes in D Quadrant. Therefore, it can be concluded that student of SISKA users at IIB Darmajaya feel satisfied with the service from SISKA.

Keywords : Students Satisfaction, Service Quality

ABSTRAK

SISKA merupakan teknologi canggih yang terdapat pada IIB Darmajaya untuk mempermudah mahasiswa selama masa perkuliahan. Masalah dalam penelitian ini adalah masih terdapat keluhan dari mahasiswa pengguna SISKA IIB Darmajaya. Tujuannya adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna SISKA IIB Darmajaya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa IIB Darmajaya yang berjumlah 19.410 orang. 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 Analisis (IPA). Hasil analisis penelitian dengan metode Importance Performance Analisis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian SISKA berada diantara 88,94% - 96,61% yang artinya tingkat kesesuaian yang ada pada 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 SISKI IIB Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKI.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, dan Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Keuangan dan Akademik (SISKI) secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, dan daya saing. SISKI IIB Darmajaya merupakan salah satu sarana pendukung untuk memberikan kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi-informasi tentang hasil-hasil nilai ujian mahasiswa, penyusunan jadwal mata kuliah (KRS), informasi jadwal ujian dan mendapatkan informasi-informasi lainnya yang ada pada SISKI. SISKI yang dimiliki IIB 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.

Berdasarkan data keluhan dari BAAK IIB Darmajaya terdapat 141 mahasiswa mengeluhkan tentang SISKI (lihat tabel 1). Sedangkan dari hasil pra-survey yang dilakukan terhadap 30 orang mahasiswa IIB Darmajaya terdapat beberapa catatan keluhan dan harapan mahasiswa terhadap kinerja SISKI IIB Darmajaya. Adapun keluhannya seperti sistem yang sering error, respon lambat dan tidak tanggap. Sedangkan harapannya seperti kemudahan mengakses dan mengoperasikan, informasi yang lengkap, tampilan yang bagus dan menarik.

Tabel.1 Keluhan Mahasiswa

No	Keterangan
1	Ada beberapa mahasiswa yang berpindah otomatis dari kelas ekstensi menjadi regular
2	Jadwal yang telah disusun terhapus dengan sendirinya
3	Nilai yang belum keluar setelah batas waktu penginputan berakhir

4	Tidak bisa melakukan aktivitas lain pada SISKa dikarenakan belum mengisi evaluasi dosen padahal mahasiswa sudah mengisinya.
---	---

Sumber: BAAK IIB Darmajaya, 2016

Kepuasan tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti halnya IIB Darmajaya yang memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya diantaranya melalui sistem SISKa yang dapat diakses dengan mudah dimanapun mahasiswa itu dengan jaringan internet. Ketidaksesuaian antara kinerja dengan harapan dapat menyebabkan perasaan tidak puas atau sangat tidak puas.

Berdasarkan uraian di atas tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SISKa IIB Darmajaya.

II. LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Purnama (2006:19), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Reza Dimas (2014), Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan

yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms dalam Atik Andriana (2013), Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Atik Andriana (2013), Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk tumbuh.

Keunggulan suatu produk atau jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh produk atau jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*statis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*fasio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya memenuhi sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai" (Tjiptono, 20016). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2005).

Mahasiswa dalam kamus besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi (Suharno dan Retnoningsih, 2005).

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa (Nilakusmawati, 2008).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan

dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010;33)

Mahasiswa dikatakan sebagai konsumen karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, 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 IIB Darmajaya sebanyak 19.410 mahasiswa.

Dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* dan didapat sampel sebesar 99,48 atau dibulatkan menjadi 100 responden

Analisis data menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dengan variabel yang diukur adalah kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assuranc* (TERRA).

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil kuisioner yang sudah dioalah maka penelitian mendapatkan

data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan SISKa

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	x	Y
<i>Tangible</i> / Bukti Fisik (Nyata)					
1	Tampilan SISKa nampak menarik	384	415	3.84	4.15
2	SISKa dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa	372	431	3.72	4.31
3	SISKa sesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi	380	414	3.80	4.14
<i>Emphaty</i> / Empati					
1	Didalam SISKa terdapat panduan untuk mengoperasikan perangkat yang ada	367	407	3.67	4.07
2	Terdapat peringatan jika SISKa mengalami kerusakan (eror)	364	412	3.64	4.12
3	SISKa selalu memperbaharui perangkatnya sesuai dengan harapan mahasiswa	378	383	3.78	3.83
<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap					
1	Kemampuan SISKa untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	359	397	3.59	3.97
2	Mengarahkan Pengguna SISKa untuk melengkapi dan mengakses sesuai ketentuan yang berlaku	387	352	3.87	3.52
3	Kerusakan Pada SISKa akan langsung memberi peringatan pada seluruh penggunaanya	367	403	3.67	4.03
<i>Reliability</i> / Keandalan					
1	SISKa Memahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	375	411	3.75	4.11
2	SISKa mempermudah mahasiswa selama masa kuliah	381	400	3.81	4
3	SISKa merupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi	382	410	3.82	4.1
<i>Assurance</i> / Jaminan					
1	Keaman akun setiap mahasiswa terjamin	381	434	3.81	4.34
2	Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada	381	418	3.81	4.18

3	SISKA menyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa	350	396	3.50	3.96
	Jumlah	5608	6083	56.08	60.83
	Rata-rata	373.8667	405.5333	3.738	4.055

Sumber : Data diolah tahun 2016

Dari hasil nilai rata-rata di atas, kemudian dibuatkan diagram kartesius untuk mengetahui faktor-faktor (atribut/butir-butir) mana saja yang perlu dijadikan sebagai prioritas utama yang

mendapatkan perhatian untuk diperbaiki agar menjadi lebih baik. Berdasarkan tabel 2 terdapat rata-rata x sebesar 3,738 dan rata-rata y sebesar 4,055.

Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius

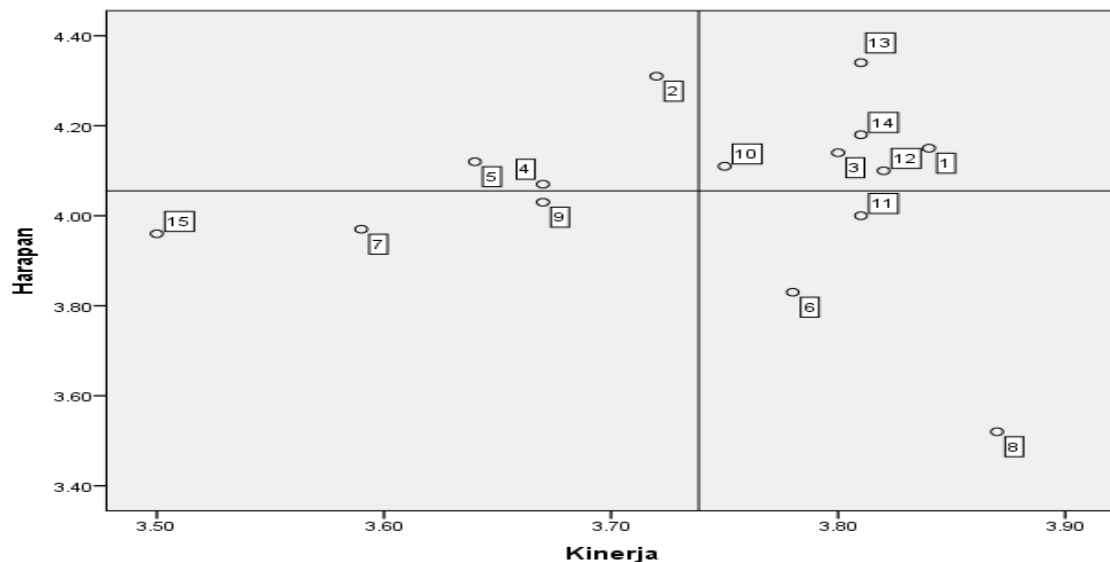


Diagram Kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur-unsur kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKA terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan factor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKA berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu

diprioritaskan oleh SISKA, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dimensi pada kuadran ini adalah *tangible* dan *emphaty*. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- SISKA dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa (item 2)

- b. Didalam SISKAs terdapat panduan untuk mengoperasikan perangkat yang ada (item 4)
- c. Terdapat peringatan jika SISKAs mengalami kerusakan/eror (item 5)

2. Kuadran B

Menunjukkan factor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKAs yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa pengguna SISKAs. Dimensi pada kuadran ini adalah *tangible, reliability*, dan *assurance*. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran B sebagai berikut :

- a. Tampilan SISKAs Nampak menarik (item 1)
- b. SISKAs sesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi (item 3)
- c. SISKAs memahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa (item 10)
- d. SISKAs merupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi (item 12)
- e. Keamanan akun setiap mahasiswa terjamin (item 13)
- f. Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada (item 14)

3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKAs yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Dimensi pada kuadran ini adalah *responsiveness* dan *assurance*. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut:

- a. Kemampuan SISKAs untuk cepat tanggap dalam memahami masalah yang timbul (item 7)
- b. Kerusakan pada SISKAs akan langsung memberi peringatan pada seluruh penggunanya (item 9)
- c. SISKAs menyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa (item 15)

4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKAs yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Dimensi pada kuadran ini adalah *emphaty*, *responsiveness*, dan

reliability. Atribut yang ada dalam kuadran D sebagai berikut :

- a. SISKAselalu memperbaharui perangkatnya sesuai dengan harapan mahasiswa (item 6)
- b. Mengarahkan pengguna SISKAs untuk melengkapi dan mengakses sesuai ketentuan yang berlaku (item 8)
- c. SISKAs mempermudah mahasiswa selama masa kuliah (item 11)

Berdasarkan pada gambar diagram kartesius 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 SISKAs yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan mahasiswa dan dianggap sangat penting. Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna SISKAs di IIB Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKAs.

Selanjutnya melakukan analisis terhadap tingkat kesesuaian responden dan diperoleh hasil sebagai berikut,:

Tabel 3. Persentase Penilaian Tingkat Kinerja Yang dilakukan Dengan Harapan Mahasiswa Per Atribut

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
	<i>Tangible / Bukti Fisik (Nyata)</i>			
1	Tampilan SISKAs nampak menarik	384	415	92,53%
2	SISKAs dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa	372	431	86,31%
3	SISKAs sesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi	380	414	91,78%
	<i>Emphaty / Empati</i>			
1	Didalam SISKAs terdapat panduan untuk mengoprasikan perangkat yang ada	367	407	90,17%
2	Terdapat peringatan jika SISKAs mengalami kerusakan (error)	364	412	88,34%
3	SISKAs selalu memperbaharui perangkatnya sesuai dengan harapan mahasiswa	378	383	98,69%
	<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>			
1	Kemampuan SISKAs untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	359	393	91,34%
2	Mengarahkan Pengguna SISKAs untuk melengkapi dan mengakses sesuai ketentuan yang berlaku	387	352	109,94%
3	Kerusakan Pada SISKAs akan langsung memberi	367	403	91,06%

	peringatan pada seluruh penggunaanya			
	<i>Reliability / Keandalan</i>			
1	SISKA Memahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	375	411	91,24%
2	SISKA mempermudah mahasiswa selama masa kuliah	381	400	95,25%
3	SISKA merupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi	382	410	93,17%
	<i>Assurance / Jaminan</i>			
1	Keaman akun setiap mahasiswa terjamin	381	434	87,78%
2	Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada	381	418	91,14%
3	SISKA menyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa	350	396	88,38%

Sumber : Data dioalah tahun 2016

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian per item berada pada persentase 86,31%-109,94% yang artinya tingkat kesesuaian berada pada tingkatan baik sampai dengan sangat baik.

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%

Di bawah ini disajikan tabel rata-rata variable kinerja dan harapan untuk mencapai kepuasan mahasiswa:

Tabel 4. Perhitungan Rata-Rata Variabel Kinerja Dan Harapan Mahasiswa Untuk Mencapai Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan	x	y
		X	Y		
	Tangible / Bukti Fisik (Nyata)				
1	Tampilan SISKANampak menarik	3,84	4,15	3,78	4,2
2	SISKA dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa	3,72	4,31		
3	SISKA sesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi	3,80	4,14		
	Emphaty / Empati				
1	Didalam SISKATERdapat panduan untuk mengoprasikan perangkat yang ada	3,67	4,07	3,69	4,00
2	Terdapat peringatan jika SISKAMengalami kerusakan (eror)	3,64	4,12		
3	SISKASelalu memperbaharui perangkatnya sesuai dengan harapan mahasiswa	3,78	3,83		
	Responsiveness / Daya Tanggap				
1	Kemampuan SISKAdalam untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	3,59	3,97	3,71	3,84
2	Mengarahkan Pengguna SISKAdalam untuk melengkapi dan mengakses sesuai ketentuan yang berlaku	3,87	3,52		
3	Kerusakan Pada SISKAdalam akan langsung memberi peringatan pada seluruh penggunaanya	3,67	4,03		
	Reliability / Keandalan				
1	SISKAMemahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa	3,75	4,11	3,79	4,07
2	SISKAMempermudah mahasiswa selama masa kuliah	3,81	4		
3	SISKAMerupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi	3,82	4,1		
	Assurance / Jaminan				
1	Keamanakun setiap mahasiswa terjamin	3,81	4,34	3,70	4,16
2	Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada	3,81	4,18		
3	SISKAMenyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa	3,50	3,96		
	Rata-rata	3,73	4,05		

Sumber : Data diolah tahun 2016

Di bawah ini disajikan tabel rata-rata determinan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKAdi IIB Darmajaya.

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Determinan Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pengguna SISKAs IIB Darmajaya

No	Determinan Kualitas Pelayanan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3,78	4,2	90%
2	<i>Emphaty</i> (Empaty)	3,69	4,00	92,25%
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,71	3,84	96,61%
4	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3,79	4,07	93,12%
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,70	4,16	88,94%

Sumber : Data diolah tahun 2016

1. Tingkat Kepentingan/Harapan (*Important*)

Jika dilihat dari tingkat kepentingan mahasiswa terdapat peringkat yang mereka harapkan dapat mereka terima/inginkan, sebagai berikut :

Pertama : *Tangible* (Bukti Fisik) nilai rata-rata(4,2)

Kedua : *Assurance* (Jaminan) nilai rata-rata(4,16)

Ketiga : *Reliability* (Keandalan) nilai rata-rata (4,07)

Keempat : *Emphaty* (Empati) nilai rata-rata (4,00)

Kelima : *Responsiveness* (Daya Tanggap) nilai rata-rata (3,84)

Berdasarkan peringkat diatas terlihat bahwa pengguna masih lebih memilih indikator *Tangible*, maka yang diinginkan pengguna SISKAs adalah faktor hal ini akan memberi dampak terhadap karakteristik pelayanan bawa pelayanan

yang diberikan terkait dengan indikator *Tangible* akan bertahan lama.

2. Tingkat kinerja (*Performance*)

Dalam performance yang ditunjukkan oleh SISKAs dari kelima determinan kualitas pelayanan yang mereka terima dapat diurutkan sesuai dengan nilai tertinggi sebagai berikut :

Pertama : *Reliability* (Keandalan) nilai rata-rata (3,79)

Kedua : *Tangible* (Bukti Fisik) nilai rata-rata (3,78)

Ketiga : *Responsiveness* (Daya Tanggap) nilai rata-rata (3,71)

Keempat : *Assurance* (Jaminan) nilai rata-rata(3,70)

Kelima : *Emphaty* (Empati) nilai rata-rata (3,69)

Berdasarkan peringkat diatas terlihat bahwa kinerja sistem SISKAs yang dinilai paling baik oleh mahasiswa pengguna SISKAs adalah *reliability*, karena itu

maka yang perlu dipertahankan oleh SISKAs adalah indikator *reliability* agar memberikan dampak pada karakteristik pelayanan akan bertambah lama.

3. Tingkat Kesesuaian

Jika dibandingkan antara tingkat *performance* dengan tingkat *important* diperoleh tingkat kesesuaian yang dapat pula diurutkan sesuai dengan persentase tertinggi sebagai berikut :

Pertama : Variabel *Responsiveness*, dengan tingkat kesesuaian (96,61%)

Kedua : Variabel *Reliability*, dengan tingkat kesesuaian (93,12%)

Ketiga : Variabel *Emphaty*, dengan tingkat kesesuaian (92,25%)

Keempat : Variabel *Tangible*, dengan tingkat kesesuaian (90%)

Kelima : Variabel *Assurance*, dengan tingkat kesesuaian (88,94%)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara *performance* dan *important* pengguna SISKAs berada diantara 88,94% sampai dengan 96,61%, jika dilihat dari tingkat kepuasan pengguna SISKAs yang lebih utama adalah *responsiveness* dengan nilai tingkat kesesuaian 96,61% yang berarti sangat baik atau bisa dikatakan pengguna SISKAs merasa sangat puas, sedangkan pada *reliability*, *emphaty*, *tangible*,

dan *assurance* berada pada nilai tingkat kepuasan antara 85% - 94% yang bisa dikatakan baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 2 terdapat rata-rata x sebesar 3,738 dan rata-rata y sebesar 4,055, hasil dari rata-rata tersebut yang nantinya akan digunakan untuk menentukan titik kordinat perpotongan 2 garis yaitu garis vertikal dan garis horizontal pada diagram kartesius.

Berdasarkan hasil dari diagram kartesius didapat masing-masing kuadran di bawah 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 “SISKAs dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa”, nomor 4 “Di dalam SISKAs terdapat panduan untuk mengoperasikan perangkat yang ada”, nomor 5 “Terdapat peringatan jika SISKAs mengalami kerusakan (eror)”.
2. Kuadran B harus dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan atau harapan tinggi dengan tingkat kinerja yang dinilai tinggi, dalam kuadran B ada 6 atribut yang harus

dipertahankan yaitu atribut nomor 1 “Tampilan SISKANampak menarik”, nomor 3 “SISKAsesuai dengan kemajuan teknologi pada perguruan tinggi”, nomor 10 “SISKAmemahami apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa” nomor 12 “SISKA merupakan teknologi canggih dalam perguruan tinggi” nomor 13 “Keamanan akun setiap mahasiswa terjamin” nomor 14 “Data pada setiap akun mahasiswa akan tetap ada”.

3. 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 SISKAdapat cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul”, nomor 9 “Kerusakan pada SISKAdapat langsung memberi peringatan pada seluruh penggunaannya”, nomor 15 “SISKAmenyediakan sistem keluhan dan saran bagi mahasiswa”.
4. 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 “SISKAselalu

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

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa tingkat kesesuaian per item berada pada persentase 86,31%-109,94% yang artinya tingkat kesesuaian berada pada tingkatan baik sampai dengan sangat baik.

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%

Dilihat dari tabel 4 bahwa tingkat kesesuaian antara *performance* dan *important* pengguna SISKAs berada diantara 88,94% sampai dengan 96,61%, jika dilihat dari tingkat kepuasan pengguna SISKAs yang lebih utama adalah *responsiveness* dengan nilai tingkat kesesuaian 96,61% yang berarti sangat baik, pada *reliability* nilai tingkat kesesuaian 93,12% yang artinya baik , *emphaty* nilai tingkat kesesuaian 92,25% yang artinya baik, *tangible* nilai tingkat kesesuaian 90% yang artinya baik, dan *assurance* dengan nilai tingkat kesesuaian 88,94% yang berarti baik pula.

V. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SISKAs IIB Darmajaya Bandar Lampung dilihat dari kualitas layanannya dengan menggunakan metode analisis data menunjukkan bahwa *responsiveness* dengan nilai tingkat kesesuaian 96,61% yang berarti sangat baik, pada *reliability* nilai tingkat kesesuaian 93,12% yang artinya baik , *emphaty* nilai tingkat kesesuaian 92,25% yang artinya baik, *tangible* nilai tingkat kesesuaian 90% yang artinya baik, dan *assurance* dengan nilai tingkat kesesuaian 88,94% yang berarti baik pula.

Berdasarkan hasil diagram kartesius, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lebih banyak atribut pada kuadran B, menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa pengguna SISKAs yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan mahasiswa dan dianggap sangat penting. Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna SISKAs di IIB Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKAs.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari nilai rata-rata kualitas pelayanan yang

mempengaruhi kepuasan konsumen maka tingkat kesesuaian berada pada nilai persentase antara 88,94% - 96,61% yang artinya baik sampai dengan sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna SISKI IIB Darmajaya merasa puas atas pelayanan yang ada pada SISKI IIB Darmajaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran untuk SISKI IIB Darmajaya yaitu:

1. Dilihat dari hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna SISKI IIB Darmajaya maka peneliti menyarankan untuk lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A sebagai berikut :

- a. *Tangible*/Bukti fisik (Nyata)

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) perlu ditingkatkan dalam SISKI karena sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, atribut yang ada pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yang harus diprioritaskan oleh SISKI adalah atribut nomor 2 (SISKI dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa).

- b. *Emphaty*/Empati

Pada dimensi *emphaty* (empati) perlu ditingkatkan dalam SISKI karena sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, atribut yang ada pada dimensi *emphaty* (empati) yang harus diprioritaskan oleh SISKI adalah sebagai berikut :

1. Atribut nomor 4 (Didalam SISKI terdapat panduan untuk mengoperasikan perangkat yang ada).
2. Atribut nomor 5 (Terdapat peringatan jika SISKI mengalami kerusakan (error)).

SISKI harus memperhatikan hal-hal yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan sebaiknya biasa-biasa saja dan tidak terlalu berlebihan. Hal ini terdapat pada kuadran D yaitu item 6, 8 dan 11 dalam diagram kartesius.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, A., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada konsumen CV. Mufidah). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1).

Lupiyoadi, R dan Ikhsan, R, B. 2015.
Praktikum Metode Riset Bisnis.
Selemba Empat.

Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Andi
Offset.

Nilakusmawati, D.P.E. dan Srinadi,
I.G.A.M., 2008. Faktor-Faktor
Penentu Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Pelayanan Fakultas
Sebagai Lembaga Pendidikan
(Studi Kasus di FMIPA,
Universitas Udayana). *Cakrawala
Pendidikan*, (3).

Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen
Kualitas. Edisi Pertama.
Yogyakarta: EKONISIA

Sopiatin, P. (2010). Manajemen Belajar
Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor:
Ghalia Indonesia.

Suharno dan Ana Retnoningsih. (2005).
Kamus Besar Bahasa Indonesia.
Semarang: CV. Widya Karya

Dimas, R. 2014. Pengaruh kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pengguna Jasa
Lapangan Futsal. *Eproceedings of
Management* Vol. 1 No. 3

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius,
2016, "Service, Quality
& Satisfaction", CV. Andi Offset,
Jakarta

Zeithaml dan Bitner, Sungadji, E, A.
2013. Perilaku Konsumen. Andi
Offset.

Sumber lain :

BAAK IIB Darmajaya Bandar Lampung