

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
(Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta)**

Oleh

**H a n d o k o**

Dosen AMIKOM Cipta Darma Surakarta

**Abstrak**

*Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengeloaan data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik 'hardware' maupun 'software'. Tujuan dari penggunaan dimensi servqual dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan program perbaikan dalam peningkatan jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan mahasiswa. Dimensi yang digunakan dalam serqual yaitu: responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible serta analisis diagram katersius. Dengan metode dan analisis diatas kita dapat mengetahui (Gap) kesenjangan yang terjadi antara persepsi dengan harapan/keinginan mahasiswa pada STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta. Penelitian dengan metode ini dengan cara mengambil sampel sebanyak 100 kousioner. Dari pengukuran tersebut diperoleh informasi rata-rata gap tiap dimensi pada yoyakarta: responsiveness (-1.124), reliability (-0.48), empathy (-0.06), assurance (-0.19) dan tangible (-0.13) sedangkan pada Surakarta, responsiveness (-0.39), reliability (-0.76), empathy (-0.66), assurance (-0.09) dan tangible (-0.63) . Dan atribut yang termasuk dalam kuadran I diagram kartesius pada Yogyakarta adalah atribut dengan nomor 2, 8,22,24 dan 25 pada surakarta adalah atribut nomor 9, 22,23 dan 27.*

**Kata Kunci** : sistem informasi akademik, *serqual*, AMIKOM, kepuasan mahasiswa, dan Diagram kartesius.

## **Pendahuluan**

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi merupakan sebuah institusi dengan salah satu tugas yang diembannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) masa depan yang bermutu dan berdaya guna. Dalam prosesnya, perguruan tinggi membutuhkan sumber informasi yang mutakhir dan selalu terkini.

## **Landasan teori**

### ***Service Quality (Serqual)***

Untuk menganalisis kualitas jasa dapat dilakukan dengan mengkuantifikasi dimensi kualitas dengan menggunakan skala Likert pada kuesioner yang disebarkan kepada responden. Zeithaml, dkk. (1988) mengukur kualitas jasa dengan mengetahui perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas pelayanan, yaitu derajat perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja jasa yang diterimanya.

. Dari uraian tersebut, peneliti mengemukakan hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif antara gap (selisih antara kinerja kualitas jasa yang dipersepsikan dengan kualitas jasa yang diharapkan oleh mahasiswa) kualitas jasa, dengan kepuasan mahasiswa. Secara terperinci, beberapa hipotesis yang dapat dikemukakan adalah:

H1 : Apabila gap *reliability* semakin tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

H2 : Apabila gap *responsiveness* semakin tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

H3 : Apabila gap *assurance* semakin tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

H4 : Apabila gap *emphaty* semakin tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

H5 : Apabila gap *tangible* semakin tinggi, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut ( Tjiptono 2005 :275) :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan anantara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan Gap / kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil  $> - 1$  (ex: -0, 40) berarti baik; dan hasil  $< -1$  (ex: -1, 20) berarti kurang baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui

instrumen *Servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada *level* secara rinci:

a. *item-by-item analisis*, misal  $P1 - H1$ ,  $P2 - H2$ , dst.

b. *Dimensi-by-dimensionalisys*, contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$

dimana  $P1$  sampai  $P4$  dan  $H1$  sampai  $H4$  mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22 / 22)$

d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005)

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)}$$

Jika kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### **Model Service Quality (*servqual*)**

Menurut Lovelock dan Wright (2005), ada sepuluh kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan (*competence*), mudah diperoleh (*access*), keramahan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), (*credibility*) dapat dipercaya, (*security*) keamanan, (*understanding*) memahami pelanggan dan bukti nyata yang kasat mata (*tangibles*). Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi berikut.

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

2. Handal (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).

3. Empati (*Empathy*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan,

5. Produk-produk fisik (*Tangibles*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

### **Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik '*hardware*' maupun '*software*'. Yang dimaksud '*hardware*' adalah perangkat keras yaitu peralatan-peralatan seperti komputer (*PC Computer*), Printer, CD ROM, *Hardisk*, dan sebagainya.

Sedang *Software* merupakan program komputer yang memfungsikan *hardware* tersebut yang dibuat khusus untuk keperluan pengelolaan data Akademik diatas. *Hardware* komputer yang akan digunakan dapat dibeli di pasaran, di tempat-tempat penjualan komputer. Sedang *software*, harus dibuat dengan teknik pemrograman tertentu.

### **Uji Validitas**

kuesioner dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur variabel yang diukur. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, yaitu dengan cara mengkorelasi skor tiap *item* dengan skor totalnya. Kriteria valid atau tidak valid adalah apabila korelasi  $r$  kurang dari  $r$  tabel dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , berarti butir pernyataan tidak valid.

### **Uji Reliabilitas**

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas data yang dihasilkan oleh suatu instrumen, artinya menunjukkan kestabilan hasil pengukuran, bila alat tersebut digunakan pada kelompok yang sama pada saat yang berbeda. Menurut Nasution (2004), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan rumus *Cronbach's Alpha* yang kurang dari 0,6 mempunyai reliabilitas *poor*, *Cronbach's Alpha* berada pada range 0,7 reliabilitas *acceptable*, dan lebih dari 0,8 dikatakan mempunyai *reliabilitas good*.

## Uji beda T-Test

Uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua simple yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Uji t-test dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan stándar error dari perbedaan rata-rata sample. Stándar error perbedaan dalam nilai rata-rata terdistribusi secara normal. Jadi jika uji beda t-test adalah membandingkan rata-rata dua group yang tidak berhubungan satu dengan yang lain. Atau kah kedua group tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama ataukah tidak sama secara signifikan.

$$t = \frac{\text{Rata-rata Sample pertama} - \text{rata-rata sample kedua}}{\text{Estándar error perbedaan rata-rata kedua sample}}$$

## Pembahasan

Dari hasil penenelitian di dapatkan hasil sbb,

## Uji *Reliabilitas* dan *Validitas* STMIK AMIKOM Yogya

disimpulkan untuk uji reliabilitas di STMIK AMIKOM Yogya pada variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel** Rekapitulasi Uji *Realiabilitas*

<b>Variabel</b>	<b>Crombath apha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Responsiveness</i>	0.749	<i>Acceptable</i>
<i>Reliability</i>	0.700	<i>Acceptable</i>
<i>Empathy</i>	0.700	<i>Acceptable</i>
<i>Assurance</i>	0.703	<i>Acceptable</i>
<i>Tangible</i>	0.694	<i>Acceptable</i>

Terlihat bahwa nilai pada Crombath alpha diatas 0,6 sehingga dapat diterima dan uji validitas pada variabel *responsiveness*, *reability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dapat dijelaskan bahwa nilai *Correlated item-total Correlation* > 0.3 berarti semua kuesioner dinyatakan valid.

### Serqual

Rata-rata Tingkat Harapan, Rata-rata Tingkat Persepsi, dan *Gap* Berdasarkan Dimensi *service quality*.

Dimensi	RATA-RATA		GAP	Q= P/H
	Harapan	Persepsi		
<b>Responsiveness</b>	<b>3.461</b>	<b>2.337</b>	<b>-1.124</b>	<b>0.675</b>
<b>Reliability</b>	<b>3.552</b>	<b>3.068</b>	<b>-0.484</b>	<b>0.863</b>
<b>Empathy</b>	<b>3.552</b>	<b>3.492</b>	<b>-0.06</b>	<b>0.983</b>
<b>Assurance</b>	<b>3.39</b>	<b>3.2</b>	<b>-0.19</b>	<b>0.943</b>
<b>Tangible</b>	<b>3.554</b>	<b>3.424</b>	<b>-0.13</b>	<b>0.963</b>

Bila dilihat dari tabel diatas terlihat bahwa *responsiveness* mempunyai *gap* yang paling besar, selanjutnya *reliability*, *assurance*, *tangible* dan *empathy*. Jika Kualitas ( Q ) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Butir – butir yang dipriortaskan untuk diperbaiki berdsarkan hasil analisis pada diagram cartesius adalah seperti pada table berikut.

No	Dimensi	Butir
1	Responsiveness	2. Kemudahan berinteraksi dengan unit pelayanan pendidikan melalui sistem informasi akademik
2	Reliability	8. SIA menyediakan informasi yang cukup dan memenuhi keinginan mahasiswa dalam masalah-masalah akademik
3	Empathy	-
3	Assurance	22. Ketepatan waktu dalam penyajian informasi
4	Tangible	24. Ketersediaan sarana komputer di kampus
5		25. Output pada KRS dan KHS

### Uji *Reliabilitas* dan *Validitas* AMIKOM Cipta Darma Surakarta

disimpulkan untuk uji reliabilitas pada variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel Rekapitulasi Uji *Reliabilitas*

<b>Variabel</b>	<b>Crombath apha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Responsiveness</i>	0.749	<i>Acceptable</i>
<i>Reliability</i>	0.700	<i>Acceptable</i>
<i>Empathy</i>	0.700	<i>Acceptable</i>
<i>Assurance</i>	0.703	<i>Acceptable</i>
<i>Tangible</i>	0.694	<i>Acceptable</i>

Terlihat bahwa nilai pada Crombath alpha diatas 0,6 sehingga dapat diterima dan uji validitas pada variabel *responsiveness*, *reability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Dapat dijelaskan bahwa nilai *Correlated item-total Correlation* > 0.3 berarti semua kuesioner dinyatakan valid.

### Serqual

Rata-rata Tingkat Harapan, Rata-rata Tingkat Persepsi, dan *Gap* Berdasarkan Dimensi *service quality*.

<b>Dimensi</b>	<b>RATA-RATA</b>		<b>GAP</b>	<b>Q=P/H</b>
	<b>Harapan</b>	<b>Persepsi</b>		
<b>Responsiveness</b>	<b>3.192</b>	<b>2.795</b>	<b>-0.397</b>	<b>0.875</b>
<b>Reliability</b>	<b>3.174</b>	<b>2.412</b>	<b>-0.762</b>	<b>0.759</b>
<b>Empathy</b>	<b>3.244</b>	<b>2.576</b>	<b>-0.668</b>	<b>0.794</b>
<b>Assurance</b>	<b>3.32</b>	<b>3.23</b>	<b>-0.09</b>	<b>0.97</b>
<b>Tangible</b>	<b>3.066</b>	<b>2.428</b>	<b>-0.638</b>	<b>0.791</b>

Bila dilihat dari tabel diatas, terlihat bahwa *reliability* mempunyai *gap* yang paling besar, selanjutnya *empathy*, *tangible*, *responsiveness* dan *assurance*. Jika Kualitas ( Q ) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Butir – butir yang dipriortaskan untuk diperbaiki berdsarkan hasil analisis pada diagram cartesius adalah seperti pada table berikut.

No	Dimensi	Butir
1	Responsiveness	-
2	Reliability	9. SIA saat ini sudah memenuhi kebutuhan anda sebagai user
3	Empathy	-
4	Assurance	22. Informasi SIA yang selalu tepat waktu 23. Pemanfaatan SIA menunjang kurikulum sehari hari
5	Tangible	27. Layout (susunan) pada setiap fungsi seperti: fungsi pencari, input data, dll. Dalam SIA merupakan representasi dalam kebutuhan user

### Uji beda

Hasil analisi menunjukan kualitas pelayanan sistem informasi akademik pada STMIK AMIKOM Yogyakarta adalah sebesar 3.0136, sedangkan pada AMIKOM Cipta Darma Surakarta sebesar 2.6911. secara absolut jelas bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan pada SIA di AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta berbeda.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan maka diambil kesimpulan hal-hal berikut

1. Dari penelitian yang dilakukan terlihat bahwa metode *Service Quality* pada objek penelitian di STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta darma Surakarta,

dapat digunakan untuk melihat tingkat kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik, di kedua lembaga tersebut.

2. Pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik di proyeksikan dalam 5 komponen yaitu *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.
3. Terlihat bahwa rata-rata kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik pada STMIK AMIKOM Yogyakarta sebesar 3.0136, sedangkan pada AMIKOM Cipta Darma Surakarta sebesar 2.6911. secara absolut jelas bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan pada Sistem Informasi Akademik di AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta secara signifikan berbeda.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan, maka penulis menyampaikan saran-saran pada masing-masing dimensi sebagai berikut.

1. *Responsivness*, Adanya peningkatan sumber daya manusia untuk melayani mahasiswa dengan tanggap dan cepat.
2. *Reliability*, Memberikan informasi yang cepat tepat dan akurat untuk setiap even atau kegiatan kampus sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna Sistem Informasi Akademik.
3. *Assurance*, Pihak kampus bisa memberikan informasi yang tepat waktu
4. *Tangible*, Penyediaan sarana fisik seperti fasilitas computer, detail cetakan KRS KHS, mendisain ulang interface Sistem Informasi Akademik agar lebih mudah di gunakan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ariani, Wahyu. 1997. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.

Babakus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268.

Tjiptono Fandy, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset 2005.

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (1998), *Akreditasi Program Studi Jenjang Sarjana (S1) Hasil Penilaian Tahun 1996/1997*, Direktori Umum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Badan Penerit Universitas Diponegoro.

Munjiati Munawaroh, Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan ISSN : 0853 – 7665. 120 EDISI KHUSUS JSB ON MARKETING, 2005

Ghozali Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, UNDIP, 2007

Baroroh Ali, Trik-trik Analisis Statistik dengan SPSS 15, Elex Media Komputindo Jakarta, 2002

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), ' Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, Vol. 9:111-124.

Stamatis, D.H. (1996), *Total Quality Service*, St Lucie Press, U.S.A. Taguchi, G. (1987), *System of Experimental Design (Vol.1-2)*.

Subiyakto, H.H. (1999), 'Ukuran Kualitas Jasa: Gap Antara Kinerja dan Harapan atau Kinerja?', *Wahana*, Vol.2, No.1.

Zeithaml, A.V., Berry L.L. dan Parasuraman, A. (1988), 'Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, Vol. 52: 35-48.

Zeithaml, A.V., Berry L.L., dan Parasuraman, A. (1993), 'The Nature and Determinants of Customer Expectations of Services', *Journal of Academy Marketing Science*, Vol. 21. No.1: 1-12. eithaml, V.A; Parasuraman, A.A. &

Berry, L.L. 1990.*Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, p. 19.

EQ Mustafa Zainal, Mengurai Variabel hingga Instrumentasi, Graha Ilmu 2009, Yogyakarta.

Gilbert A, Churchill, Jr, Dasar Dasar riset pemasaran edisi 4.