

**Pendekatan *Conjoint Analysis*
untuk Mengukur Tingkat Preferensi Mahasiswa terhadap
Layanan Sistem Informasi Akademik di UIN Yogyakarta**

Epha Diana Supandi¹

¹*Program Studi Matematika Fakultas Sains dan teknologi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto No 1. Yogyakarta 55281
ephadiana@yahoo.com*

Abstract

Information Technology (IT) represent one of main indicator to support the academic atmosphere at the university. Therefore UIN Sunan Kalijaga (Suka) Yogyakarta has owned sistem information technology and it is called Academic Information System (SIA). UIN Suka shall has knowledge preference and perception of consumer to the service, which is like what required by consumer. By using Conjoint Analysis method would have been obtained combination from level-level factor (stimuly) took a fancy by consumer according to value of highest utility from every level factor.

The objective of this research is to measure preference level of consumers (students) to the SIA services in UIN Suka used Conjoint Analysis method. The result shows that the most important factor in using SIA service is the benefit (importance value is 66,623%, the second important factor is accesibility of SIA (importance value is 19,227%) and the last important is ability of staff (importance value is 14,15%). According to value of utility estimate, it shows that consumers like to use SIA for key in courses (utility estimate is 2,104), online service (utility estimate is 0,577) and SIA staff who are very friendly when they were servicing the students (utility estimate is 0,210).

Keywords : *Conjoint analysis, preference, utility.*

1. Pendahuluan

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga (Suka) Yogyakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, telah mendapatkan ISO 9001-2008 sebagai bukti bahwa UIN Yogyakarta telah menerapkan *Quality Assurance* (QA). Hal ini mengakibatkan bahwa UIN Yogyakarta harus menerapkan standar mutu didalam sistem manajemennya. Dalam usaha standarisasi mutu setiap jasa Perguruan Tinggi, standar- standar proses dan system yang diperlukan haruslah diupayakan secara maksimal. UIN Yogyakarta harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa, karena di dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi, mahasiswa merupakan pelanggan yang harus dipenuhi kebutuhannya secara optimal.

Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), sarana dan

prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan bidang-bidang lain yang berhubungan dengan kegiatan akademik.

Salah satu bentuk komitmen UIN Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan terhadap mahasiswa, UIN Yogyakarta telah membangun fasilitas pendukung yaitu pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIA) *online*. Kegiatan yang dilaksanakan oleh SIA *online* untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, seperti Kartu Rencana Studi (KRS) maupun Kartu Hasil Studi (KHS). Selain itu manfaat SIA Online juga adalah mahasiswa dapat *Key In* mata kuliah dan melihat jadwal kuliah.

Sarana dan prasarana yang dibangun diharapkan dapat mendukung berlangsungnya atmosfer kegiatan akademis di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada aktivitas pelayanan yang diberikan tersebut, masih terdapat kemungkinan mahasiswa kurang merasa terpuaskan karena adanya atribut pelayanan yang dianggap tidak optimal.

Mahasiswa UIN Yogyakarta sebagai *customer* dari perguruan tinggi tentunya mempunyai harapan yang beragam terhadap pelayanan SIA. Untuk mengetahui harapan apa saja yang saat ini diinginkan oleh mahasiswa, sejauh mana pelayanan itu diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan pelayan SIA di UIN Yogyakarta serta bagaimana perilaku pengguna layanan SIA di UIN Yogyakarta, maka perlu dibuat suatu penelitian dengan menggunakan analisa statistik guna mendapatkan data yang akurat mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh UIN Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diprioritaskan untuk segera ditangani, sehingga perbaikan kualitas pelayanan SIA UIN Yogyakarta lebih efektif dan terarah.

Di dalam pengolahan data, ada banyak metode statistika yang dapat digunakan, dan salah satunya adalah Analisis Konjoin (*Conjoint Analysis*). Analisis konjoin dipilih karena, analisis ini dapat menguji stimulus yang dievaluasi responden secara mendetail dimana stimulus tersebut merupakan kombinasi dari semua tingkat atau level setiap atribut dari objek yang sedang diteliti tersebut [6].

Analisis konjoin adalah salah satu analisis statistika multivariat yang dapat digunakan untuk mendapatkan kombinasi atau komposisi atribut-atribut suatu produk atau jasa baik yang baru maupun yang lama yang paling disukai konsumen sehingga dapat diketahui preferensi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tersebut[5].

Berdasarkan hal – hal tersebut, maka menarik untuk dilakukan suatu penelitian mengenai tingkat preferensi mahasiswa terhadap layanan SIA di UIN Sunan Kalijaga dengan menggunakan *Conjoint Analysis*.

2. Landasan Teori

2.1. Teori Perilaku Konsumen

Teori perilaku konsumen yaitu teori yang menjelaskan tindakan konsumen dalam mengkonsumsi barang-barang, dengan pendapatan tertentu dan harga barang tertentu pula sedemikian rupa agar

konsumen mencapai tujuannya. Tujuan konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepuasan sebesar-besarnya dari barang-barang yang dikonsumsi (*maximum satisfaction*). Teori ekonomi menganggap bahwa *maximum satisfaction* adalah tujuan akhir konsumen.

Beberapa anggapan - anggapan sederhana yang biasa menjadi patokan untuk menganalisa pembentukan garis permintaan dari suatu barang secara lebih tepat, tanpa menyimpang dari realitas ekonomi [7].

Barang dan jasa yang dikonsumsi biasanya disebut komoditi. Komoditi adalah sesuatu yang memberikan jasa konsumsi (*consumption services*) terhadap konsumen persatuan waktu tertentu.

1. Setiap konsumen dianggap tahu macam barang dan jasa yang tersedia di pasar, kapasitas teknis masing - masing barang dan jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan tingkat harga masing - masing.
2. Konsumen dianggap tahu secara pasti mengenai jumlah uang yang akan dibelanjakannya selama periode perencanaan tertentu.

2.2. Teori Nilai Guna (*Utility*)

Secara historis, teori nilai guna (*utility*) merupakan teori yang terlebih dahulu dikembangkan untuk menerangkan kelakuan individu dalam memilih barang-barang yang akan dibeli dan dikonsumsi. Dapat dilihat bahwa analisis tersebut telah memberi gambaran yang cukup jelas tentang prinsip-prinsip pemaksimalan kepuasan yang dilakukan oleh orang-orang yang berfikir secara rasional dalam memilih berbagai barang keperluannya.

Teori nilai guna atau *utility* yaitu teori ekonomi yang mempelajari kepuasan atau kenikmatan yang diperoleh seorang konsumen dari mengkonsumsi barang-barang. Kalau kepuasan itu semakin tinggi maka semakin tinggi nilai guna atau *utility*-nya. Sebaliknya semakin rendah kepuasan dari suatu barang maka *utility*-nya semakin rendah pula [7].

Nilai guna dibedakan diantara dua pengertian:

- *Marginal utility* (kepuasan marginal). Yaitu penambahan/pengurangan kepuasan sebagai akibat adanya penambahan/pengurangan penggunaan satu unit barang tertentu.
- *Total utility* (utilitas total). Yaitu keseluruhan kepuasan yang diperoleh dari mengkonsumsi sejumlah barang-barang tertentu.

Sementara M Abraham Garcia-Torres (2011) dalam membagi nilai guna menjadi dua. Berdasarkan dua tindakan ekonomi yang dilakukan konsumen, dua tindakan ini saling berhubungan [8]:

1. " Nilai Guna Keputusan (*Decision Utility*) " yang berhubungan dengan Tindakan pembelian (*action of Purchasing*) ". Dalam tindakan pembelian konsumen membeli beberapa barang

pada waktu yang bersamaan. dan sebelum melakukan pembelian konsumen harus memutuskan barang yang mana yang akan dia beli.

2. " Nilai Guna Pengalaman (*Experienced Utility*) " Yang berhubungan Dengan Tindakan Konsumsi (*action of Consumption*) dengan kapasitas pemenuhan kepuasan dari barang tersebut

2.3. Teori Preferensi Konsumen

Ketika mengkonsumsi sejumlah komoditi dalam periode tertentu, Setiap konsumen akan mendapatkan kepuasan (*satisfaction*) atau guna (*utility*). Setiap konsumen selalu berusaha untuk mendapatkan tingkat kepuasan semaksimal mungkin dari sejumlah pengeluaran yang sudah mereka lakukan. untuk keperluan tersebut setiap konsumen harus bisa membuat urutan (*rank*) dari semua untaian komoditi yang ada. Mereka harus bisa menentukan untaian komoditi mana yang lebih mereka pilih, mana yang tidak dan mana yang relatif jika dibandingkan dengan yang lain.

2.4. Analisis Konjoin

Analisis konjoin adalah salah satu teknik analisis yang termasuk ke dalam analisis multivariat. Analisis konjoin ini mencoba menentukan kepentingan relatif yang dikaitkan pelanggan pada atribut yang penting dan utiliti yang mereka kaitkan pada tingkatan atau level atribut.

Asumsi yang mendasari teknik ini adalah bahwa setiap stimulus, seperti produk, merek atau toko dievaluasi sebagai perangkat atribut atau *bundle of attributes*. Analisis konjoin membangun atau mengembangkan *part-worth* atau fungsi *utility* (fungsi kegunaan/manfaat).

Model dasar *conjoint analysis* dapat dirumuskan sebagai berikut [2]:

$$U(x) = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^{k_i} a_{ij} x_{ij} \tag{1}$$

dengan,

$U(x)$ = seluruh utility dari suatu alternatif (*overall utility of an alternative*)

a_{ij} = sumbangan utility yang terkait dengan level ke-j

k_i = banyaknya level atribut i

m = banyaknya atribut

i = 1, 2, ..., m (atribut ke i)

j = 1, 2, ..., k_i (level ke-j)

$x_{ij} \begin{cases} =1; & \text{apabila level ke-j dari atribut ke-i terjadi} \\ =0; & \text{apabila tidak} \end{cases}$

Pentingnya suatu atribut, misalnya I_i didefinisikan dan dinyatakan dalam kisaran *parth-worth* yang melintasi level dari atribut, yaitu:

$$I_i = \{ \max(a_{ij}) - \min(a_{ij}) \}, \text{ untuk setiap } i \quad (2)$$

Pentingnya atribut, dinormalkan (*normalized*) untuk meyakinkan kepentingan relatifnya dengan atribut lainnya, W_i

$$W_i = \frac{I_i}{\sum_{i=1}^m I_i} \quad (3)$$

Sehingga $\sum_{i=1}^m W_i = 1$

Ada beberapa istilah yang digunakan dalam melakukan analisis konjoin [4], yaitu:

- *Parth-worth functions/ utility function* ialah kegunaan (*utility*) yang dikaitkan oleh pelanggan pada sub atribut tingkatan/level/ setiap atribut
- *Relative importance weight* ialah nilai yang bisa menunjukkan atribut mana yang penting tingkatan/level/di dalam mempengaruhi pilihan pelanggan.
- *Internal validity* meliputi korelasi antara evaluasi *hold out* yang diprediksi atau validitasi stimulus dengan hasil yang diperoleh dari para pelanggan.
- *Full profiles* atau *complete profiles* adalah merek yang dibentuk dinyatakan dalam semua atribut dengan menggunakan atribut level yang ditentukan oleh desain.
- *Cylical designs* ialah desain yang dipergunakan untuk mengurangi banyaknya pasangan yang harus diperbandingkan.
- *Factional factorial design* ialah desain yang dipergunakan untuk mengurangi banyaknya profile stimulus yang dievaluasi di dalam pendekatan profil penuh.
- *Orthogonal arrays* ialah sebuah kelas desain faktorial yang memungkinkan untuk membuat perkiraan yang efisien dari seluruh pengaruh utama (*Main effects*).

Adapun langkah-langkah kegiatan yang harus dilakukan di dalam analisis konjoin sebagai berikut [6]:

- a. Merumuskan masalah (*problem formulation*) mencakup kegiatan mengenali atau mengidentifikasi atribut-atribut yang penting dan tingkatan/levelnya.
- b. Membentuk Stimulus

Ada dua cara pembentukan stimulus dalam analisis konjoin yaitu pendekatan pasangan (*pairwise approach*) dan prosedur profil penuh (*full – profile procedure*). Di dalam pendekatan pasangan, responden menilai dua atribut setiap kali sampai semua kemungkinan

pasangan dua atribut telah selesai dievaluasi. Di dalam pendekatan profil penuh, semua merek dibentuk dari semua atribut, sehingga terbentuk profil penuh atau lengkap.

Atribut dan tingkatan level dipergunakan untuk membentuk stimulus yang akan dipergunakan dalam analisis konjoin

c. Menentukan Bentuk Data Input.

Di dalam analisis konjoin bentuk input data bisa kualitatif (non metrik) ataupun data kuantitatif (metrik). Untuk data non metrik responden diminta untuk memberikan evaluasi peringkat (*rank*). Di dalam data metrik responden memberikan *rating*.

d. Prosedur Analisis Konjoin

Setelah responden menilai (*to rate*) atau membuat peringkat (*to rank*) stimulus dengan menggunakan skala yang tepat dan data yang diperoleh kemudian di analisis.

e. Penilaian Keandalan dan Kesahihan

Ketepatan/kecocokan dari estimasi model harus dievaluasi. Beberapa prosedur tersedia untuk menilai keandalan (*reliability*) dan kesahihan (*validity*).

- Uji keandalan yang diulang (*test-retest reliability*) bisa dievaluasi dengan mendapatkan beberapa pertimbangan yang diulang (*few replicated judgements*). Dengan perkataan lain, pada tahap kemudian, dalam wawancara, responden diminta untuk mengevaluasi lagi stimulus tertentu yang dipilih. Dua nilai dari stimulus dari stimulus ini kemudian dikorelasikan untuk menilai *test-retest reliability*.
- Evaluasi untuk stimuly *hold out* or validation dapat diprediksi dengan fungsi *part-worth* yang diestimasi.
- Evaluasi yang diprediksi kemudian dikorelesaikan dengan yang diperoleh dari responden untuk menentukan *internal validity*.
- Kalau analisis tingkat/level agregat telah dilakukan, estimasi sampel dapat dipecah dengan beberapa cara, dan analisis konjoin dilakukan untuk sub sample untuk mengevaluasi stabilitas dari pemecahan analisis konjoin.

3. Metodologi Penelitian

3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak Juli 2011 sampai Oktober 2011. Lokasi penelitian di kampus UIN Sunan Kalijaga (Suka) Yogyakarta.

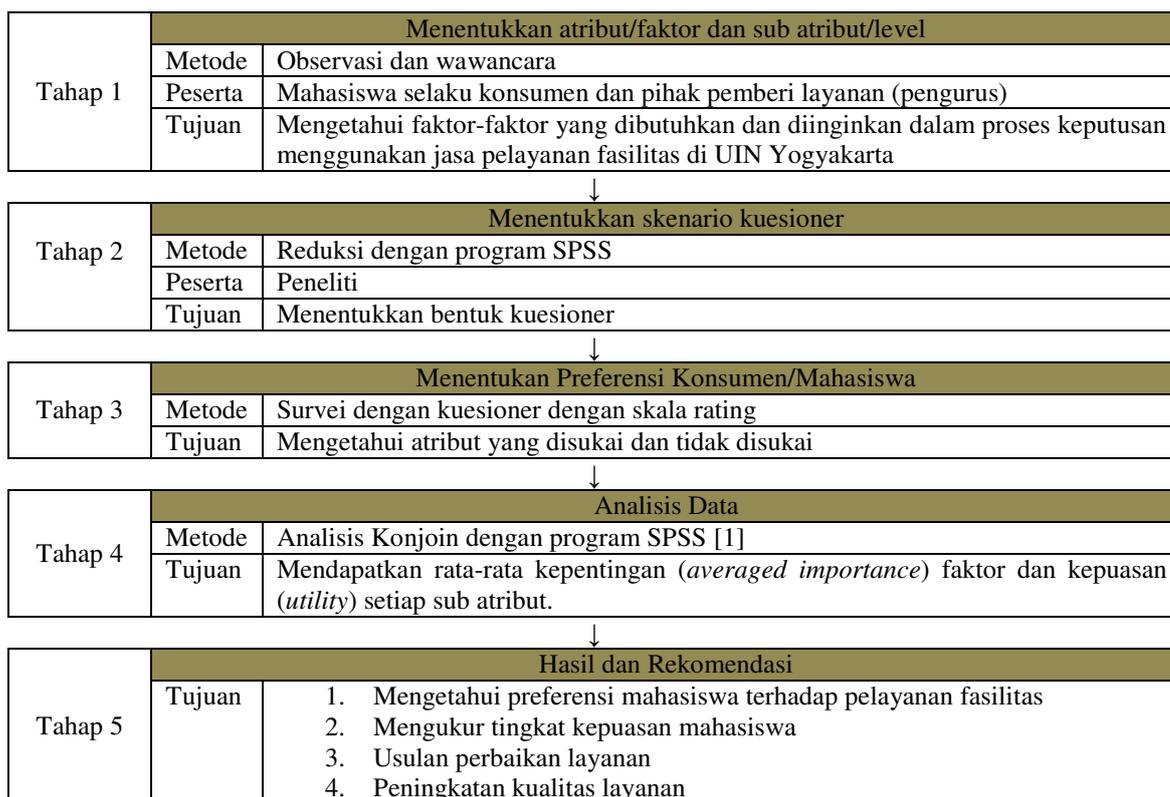
3.2. Desain dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan melalui survei dengan metoda wawancara langsung dan tatap muka dengan responden. Responden diambil secara *propotional random sampling*. Dengan metoda ini periset menentukan sampel berdasarkan pertimbangan jumlah mahasiswa aktif di tiap fakultas.

Fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa aktif akan diwakili oleh sampel yang lebih banyak dibandingkan fakultas yang mahasiswa aktifnya lebih sedikit. Harapannya sampel yang diambil lebih bisa mewakili keadaan populasi.

3.3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisa konjoin dengan menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Adapun tahap-tahap penelitiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Tahapan Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Hasil rekapitulasi mahasiswa yang mendaftar/heregistrasi pada semester genap TA 2010/2011 menurut data dari Bagian Akademik UIN Suka ada sebanyak 12.356 orang. Penentuan responden pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *propotional random sampling*. Dimana tujuannya adalah setiap fakultas dapat diwakili oleh mahasiswa sesuai dengan jumlah mahasiswa di masing-masing fakultas. Adapun responden yang akan diambil di tiap fakultas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah mahasiswa aktif dan sampel responden di tiap fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Sampel
1	Adab dan Ilmu Budaya	1686	20
2	Dakwah	1266	15

Pendekatan *Conjoint Analysis* untuk Mengukur Tingkat Preferensi Mahasiswa terhadap Layanan Sistem Informasi Akademik di UIN Yogyakarta

3	Syari'ah dan Hukum	2354	29
4	Tarbiyah dan Keguruan	2551	31
5	Ushuludin, Pemikiran Islam dan Studi Agama	982	12
6	Sains dan Teknologi	2483	30
7	Ilmu Sosial dan Humaniora	1034	13
Total		12356	150

Untuk mengukur tingkat preferensi mahasiswa terhadap layanan Sitem Informasi Akademik (SIA) dengan menggunakan analisis konjoin. Pada kasus ini menggunakan 3 atribut yaitu manfaat, akses, petugas SIA. Masing-masing atribut tersebut diturunkan lagi menjadi sub atribut. Atribut manfaat terdiri dari tiga level/sub atribut yaitu *key in* mata kuliah, melihat KHS (Kartu Hasil Studi) dan melihat jadwal kuliah. Sub atribut akses SIA terbagi menjadi 2 level saja yaitu *online* dan melalui GODAM. Atribut petugas terdiri dari 2 sub atribut yaitu keramahan dan kecepatan.

Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Tingkat Utility

		Utility Estimate	Std. Error
Manfaat	1,00	2,104	0,127
	2,00	0,073	0,127
	3,00	-2,177	0,127
Akses	1,00	0,575	0,090
	2,00	-0,575	0,090
Petugas	1,00	0,210	0,090
	2,00	-0,210	0,090
(Constant)		6,500	0,090

Nilai *utility* yang positif menunjukkan bahwa responden menyukai sub atribut yang ditawarkan, sedangkan nilai *utility* negatif menyatakan sebaliknya (tidak menyukai sub atribut yang ditawarkan). Pada atribut manfaat SIA responden lebih menyukai level/sub atribut *key in* mata kuliah. Hal ini ditunjukkan dengan *utility* tertinggi sebesar 2,104. Selain manfaat untuk *key in* mata kuliah ternyata mahasiswa juga merasa puas (menyukai) kegunaan SIA untuk melihat KHS (0,073) dibandingkan dengan manfaat SIA sebagai cara untuk melihat jadwal kuliah (-2,177). Sedangkan atribut akses responden menyukai mengakses SIA dengan cara *online* dengan nilai *utility* sebesar 0,575 dan tidak menyukai mengakses SIA melalui GODAM di kampus ditunjukkan dengan nilai *utility* negatif yaitu sebesar -0,575. Faktor karyawan ternyata responden lebih menyukai karyawan yang ramah dalam melayani keluhan mahasiswa (0,210) dibandingkan kecepatan layanan petugas SIA (-0,210).

Analisis konjoin mengenai tingkat kepentingan relatif mahasiswa terhadap layanan SIA dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

Tabel 3. Tingkat Kepentingan Relatif

Atribut	Nilai Kepentingan relatif (W_i)
Manfaat	66,623
Akses	19,227
Petugas	14,150

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden (mahasiswa) menganggap bahwa manfaat SIA merupakan faktor atau atribut terpenting (66,623). Faktor penting ke dua adalah akses menggunakan SIA (19,227%), faktor penting ke tiga adalah petugas SIA (14,150%).

Hasil penelitian ini dianggap valid karena valid karena angka *predictive accuracy* pada peringkat Pearson (0,992) dan Kendal (0,970) memberikan hasil korelasi yang tinggi (lebih besar dari 0.5) dengan tingkat significant yang lebih kecil dari taraf nyata $\alpha = 0,05$. Hasil ini juga menggambarkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara pola pendapat (*estimates part-worth*) dengan pendapat aktual responden.

Tabel 4. Nilai Pearson dan Kendalls Tau

	Value	Sig.
Pearson's R	0,992	0,000
Kendall's tau	0,970	0,000
a. Correlations between observed and estimated preferences		

Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan SIA UIN Suka , maka variabel yang dianalisis meliputi sikap dan perilaku petugas SIA, jumlah GODAM (Gardu Online Data Anjungan Mandiri) dan total layanan secara keseluruhan.

Berdasarkan tabel terlihat bahwa sikap petugas dan perilaku petugas menurut mahasiswa sudah ramah (40,67%) yang menjawab kurang ramah sebesar 51,33% dan yang menjawab tidak ramah ada sebanyak 8%.

Tabel 5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap petugas SIA

Atribut	Penilaian	Jumlah	Persentase
Sikap dan Perilaku Petugas Kantin	Ramah	61	40,67
	Kurang Ramah	77	51,33
	Tidak Ramah	12	8,00

Hasil tabulasi juga memperlihatkan bahwa jumlah GODAM yang ada di fakultas masih kurang (74,67%) , sebanyak 32 responden menjawab jumlah GODAM di fakultas sudah cukup (21,33%) dan yang menjawab sudah banyak ada sebanyak 6 orang saja (4%) .

Tabel 6. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jumlah GODAM

Layanan	Penilaian	Frekuensi	Persentase
Jumlah GODAM	Banyak	6	4,00
	Cukup	32	21,33
	Kurang	112	74,67

Menurut hasil survei, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh SIA dirasakan tidak memuaskan menurut penilaian mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan persentase ketidakpuasan sebesar 62%. Hasil selengkapnya dapat di lihat pada tabel 4.7.

Tabel 7. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIA

Layanan	Penilaian	Frekuensi	Persentase
Total layanan	Sangat memuaskan	2	1,33
	Memuaskan	55	36,67
	Tidak Memuaskan	93	62,00

4.2. Pembahasan Penelitian

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin kaum perempuan (69%) mendapat persentase lebih banyak dibandingkan laki-laki. Asal daerah responden paling banyak dari Jawa Tengah (40%) dan DI Yogyakarta (28%). Pekerjaan orang tua sebagian besar bekerja sebagai petani (27%) dan PNS (23%). Besarnya pendapatan tiap bulan orang tua sekitar < 1 juta tiap bulan (36%) dan sekitar 1 – 2 juta tiap bulan (30%) .

Sebagian besar responden tinggal di rumah orang tua (54%) , hal ini disebabkan masih banyak responden berasal dari DIY sehingga otomatis banyak yang masih tinggal di rumah orang tua. Pengeluaran responden berkisar antara 200 ribu – 300 ribu ada sebanyak 36% dan antara 300 ribu – 400 ribu ada sebanyak 30%. Menurut hasil survei kebiasaan mahasiswa dalam mengakses layanan SIA setiap minggunya adalah 1 – 2 kali (85%).

Tingkat kepuasan layanan SIA secara keseluruhan menurut mahasiswa tidak memuaskan (62%). Hal ini ditunjukkan dan didukung dengan analisis kepuasan untuk layanan petugas SIA ternyata masih kurang ramah (51,33%) dan jumlah GODAM yang ada di tiap fakultas masih dirasakan kurang memadai (74,67%).

Dari hasil kuesioner diperoleh informasi bahwa SIA masih belum optimal hal ini dikarenakan SIA sering *error* dan *loading* lama, kemungkinan alasan-alasan tersebut yang menjadikan mahasiswa sering kecewa dan belum puas dengan layanan SIA yang ada di UIN Sunan Kalijaga.

Selain masalah sering *error* dan *loading* yang lama, mahasiswa menginginkan sistem yang ada di SIA untuk di *upgrade*, misalnya nilai mata kuliah yang diambil 2x (mengulang) seharusnya muncul di KHS hanya 1 nilai yang terbaik (tidak *double* nilai).

Pihak manajemen UIN Sunan Kalijaga dalam hal ini pengelola SIA dapat meningkatkan *performance* kerja. Berdasarkan hasil analisis konjoin ternyata menurut persepsi mahasiswa layanan SIA yang paling penting adalah manfaat SIA (nilai *importance value* sebesar 66,623%). Dimana manfaat yang paling disukai oleh mahasiswa adalah untuk *key in* mata kuliah (nilai *utility* sebesar 2,104).

Faktor ke dua yang penting menurut persepsi mahasiswa adalah kemudahan mengakses SIA (*importance values* sebesar 19,227%) dimana mahasiswa lebih menyukai mengakses SIA secara online (nilai *utility* sebesar 0,575).

Peningkatan layanan SIA wajib dilakukan oleh pihak pengelolanya karena Sistem Informasi Akademik sangat vital bagi kegiatan studi mahasiswa. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, maka ada beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam rangka peningkatan *performance* SIA diantaranya adalah :

1. Accesibility Sistem Informasi Akademik (SIA) secara *online* harus lebih mudah, jangan sering *error* dan *loading* jangan lama.
2. Jumlah GODAM di tiap fakultas ditambah, karena selama ini masih dirasakan kurang oleh mahasiswa.
3. Fungsi SIA sebagai layanan akademik mahasiswa seperti *key in* mata kuliah , melihat nilai mata kuliah , melihat KHS dan lain-lain lebih ditingkatkan lagi.

Selain masalah-masalah di atas, pelayanan SIA perlu didukung *supporting* data dalam hal ini nilai mata kuliah. Mahasiswa sering merasa bahwa nilai mata kuliah yang dapat di lihat di SIA sering terlambat, padahal hal tersebut berakibat kepada penentuan jumlah SKS yang akan diambil pada semester berikutnya. Oleh karena itu petugas SIA harus terus meningkatkan layanan dan lebih ramah ketika menghadapi dan melayani mahasiswa.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan preferensi mahasiswa terhadap layanan SIA dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIA masih rendah, menurut penilaian mahasiswa *performance* belum memuaskan. Hal ini dibuktikan dengan persentase ketidakpuasan sebesar 62%.

2. Berdasarkan hasil analisis konjoin ternyata menurut persepsi mahasiswa layanan SIA yang paling penting adalah manfaat SIA (nilai *importance value* sebesar 66,623%). Dimana manfaat yang paling disukai oleh mahasiswa adalah untuk *key in* mata kuliah (nilai *utility* sebesar 2,104). Faktor ke dua yang penting menurut persepsi mahasiswa adalah kemudahan mengakses SIA (*importance values* sebesar 19,227%) dimana mahasiswa lebih menyukai mengakses SIA secara *online* (nilai *utility* sebesar 0,575). Sedangkan kinerja petugas menempati peringkat terakhir dengan tingkat kepentingan relatif sebesar 14,150%, mahasiswa lebih menyukai petugas yang ramah dalam melayani mahasiswa (nilai *utility* sebesar 0,210) .
3. Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan SIA adalah karena sering *error* dan *loading* lama, selain itu jumlah GODAM yang ada belum mencukupi kebutuhan mahasiswa. Penyebab lain dari ketidakpuasan mahasiswa karena fasilitas SIA belum optimal dalam menyediakan kebutuhan yang diminta mahasiswa, seperti *key in* mata kuliah, nilai mata kuliah dan KHS.

6. Daftar Pustaka

- [1] Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Universitas Diponegoro. Semarang.
- [2] Gustafsson, A., et al., 2007, *Conjoint Measurement methodes and Applications*, fourth Editions, Springer Verlage-Berlin
- [3] Hair, J. et.al. 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th edition, Prentice Hall, New-Jersey.
- [4] Jhonson, R.A., and Dean, W.W., 2000. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Prentice Hall. New Jersey.
- [5] Simamora, B., 2002. *Analisis Multivariat Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [6] Supranto, J., 2004. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- [7] <http://ramalessandro2.multiply.com/journal/item/2>. *Teori Nilai Guna*. Diakses 8 Mei 2011.
- [8] <http://garcia.unu-merit.nl>. Garcia-Torres M. abraham, “*Consumer Behaviour Theory : utility Maximization and The seek Of Novelty*”, Diakses 8 Mei 2011.