

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* SIAKAD TERHADAP KEPUASAN
USER(Studi Kasus: Mahasiswa Prodi
Akuntansi Politeknik Harapan Bersama)**

Bahri Kamal

Email: bahrikamal17@gmail.com

Politeknik Harapan Bersama, Jalan Mataram No.9 Kota Tegal 52142, Indonesia
Telp (0283) 352000

Ghea Dwi Rahmadiane

Politeknik Harapan Bersama, Jalan Mataram No.9 Kota Tegal 52142, Indonesia
Telp (0283) 352000

Erni Unggul Sedyu Utami

Politeknik Harapan Bersama, Jalan Mataram No.9 Kota Tegal 52142, Indonesia
Telp (0283) 352000

ABSTRACT

User satisfaction is very important for an educational institution, one of them is a university. Quality services are absolutely necessary to meet student expectations, the better the quality of SIAKAD given by the university to students will also provide various benefits to the university. This research has several problem boundaries, among others, focusing on the analysis of five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to user satisfaction. Respondents in this study were SIAKAD users, especially students of the Accounting Department at Polytechnic of HarapanBersamaTegal of 2015-2017. The population of this study were students of Accounting Department of 2015-2017 in Polytechnic of HarapanBersamaTegal totaling 1,271 students. The sampling technique used was Proportionate Stratified Random Sampling, where samples were taken based on strata. One way to determine the sample size in this study were to use the Slovin formula, amounting to 93 respondents. The method of analysis in this study used validity test, reliability test, classic assumption test, and simple linear regression test. The hypothesis in this study there was an influence between Service Quality of SIAKAD on user satisfaction. The results of this study indicate that the service quality (X) variable was obtained with t_{count} value were 1.301 then $t_{count} > t_{table}$ were $1.301 > 0.677$ then the hypothesis was accepted which means that the service quality (X) variable influences user satisfaction (Y). The results of Ndori, Akhmad (2015), Taman, Abdullah et al (2013), Fikri, Sirhan et al (2016), and Murgiono (2010) showed that service quality had a positive effect on student satisfaction.

Keywords : service quality, user satisfaction, SIAKAD

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak

hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah

perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena inilah organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Kepuasan user (mahasiswa) sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas SIAKAD yang diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan

memberikan berbagai manfaat pada universitas. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Jadwal Ujian yang sedang diikuti, serta tagihan pembayaran. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kualitas pelayanan, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan faktor penting untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak manajemen suatu organisasi pemberi layanan perlu melakukan pembenahan, penyempurnaan kinerja sumber daya manusia demi mempertahankan maupun meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada indikator kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL). Dimensi-dimensi kualitas layanan secara luas diterima dan digunakan oleh peneliti dalam berbagai industri. Berbagai peneliti telah memberikan temuan mengenai perhatian mahasiswa terhadap kualitas dan penggunaan mahasiswa untuk mengukur kualitas layanan yang disediakan.

Mahasiswa harus dinilai sebagai produk dalam suatu institusi.

Politeknik Harapan Bersama Tegal merupakan perguruan tinggi yang sudah menggunakan sistem informasi akademik online. SIAKAD online mulai digunakan pada tahun 2016. Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut, Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal ujian, sudah dimasukkan dalam program Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) online yang telah dikembangkan oleh Unit Pelaksana Teknis Informasi Teknologi (UPT IT) Politeknik Harapan Bersama Tegal. Tujuan diadakan sistem informasi akademik (SIAKAD) online untuk mempermudah mahasiswa Politeknik Harapan Bersama memperoleh informasi di mana pun mereka berada.

Dari hasil jawaban prariset yang dilakukan kepada 6 mahasiswa, keluhan-keluhan mahasiswa yang sering terjadi adalah pada saat semester baru dimulai atau tiba, seperti pada saat penyusunan KRS dan

KHS. Keluhan yang sering terjadi ketika ingin melihat hasil belajar mahasiswa (nilai), SIAKAD tidak bisa masuk kelamandikarenakan SIAKAD error dan masih dalam pemblokiran. Disampaikan juga oleh Mahasiswa Prodi Akuntansi Angkatan 2016 bahwasanya nilai yang sudah diupload oleh dosen hilang atau diralat dan membuat jumlah IPK berbeda dari jumlah IPK awal yang diterima. Mahasiswa harus menunggu atau konfirmasi kembali ke Prodi. SIAKAD diharapkan dapat memperbaiki dan menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi tersebut. Meskipun dalam praktiknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs SIAKAD ketika pengisian kartu rencana studi baru di mulai.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Kristiawan, Dona (2016) yang menyatakan bahwa SIAKAD online diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. Hal

inidiharapkanadanyakeselarasanantarasum berdayainformasi yang berhubunganyaitumahasiswa, pengajardanstafdalamhaliniakademikdanke mahasiswaandapatterwujud.SIAKAD Prodi AkuntansiPoliteknikHarapanBersamaTega ltentumenyadariadanyaketerbatasanantersebut, sehinggabagaimanatingkat*service quality* SIAKAD terhadapkepuasan user memerlukanpenelitian.Menyadariakanpentingnyakualitaspelayanandalammemberikan kepuasaanmahasiswa. Tujuanpenelitianiniadalahuntukmengetahu ipengaruhlimadimensi*service quality* SIAKAD terhadapkepuasanuser. Berdasarkanpermasalahan-permasalahantersebut, penulistertarikmelakukanpenelitiandenganjudul ”Analisis Lima Dimensi*Service Quality* SIAKAD TerhadapKepuasan User (StudiKasus: Mahasiswa Prodi AkuntansiPoliteknikHarapanBersama).”

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil tabulasi kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama angkatan 2015-2017

yang berjumlah 1.271 mahasiswa. Sugiyono (2011) mendefinisikan sampel sebagai bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel diambil dari populasi harus benar-benar *representative* (mewakili). Salah satu cara menentukan besaran sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan:

n = *Number of samples* (jumlah anggota sampel)

N = *Total population* (jumlah seluruh anggota populasi)

e = *Error tolerance*

Error yang ditetapkan 10%, maka:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{1271}{(1 + 1271 \cdot 0,1^2)} = 93$$

Maka jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sejumlah 93 responden. Adapun sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik

Proportionate Stratified Random Sampling, teknik ini digunakan karena populasinya berstrata, mengacu pada pendapat Sugiyono (2011) bahwa, *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama angkatan 2015, angkatan 2016, dan angkatan 2017. Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara proportional random sampling yaitu menggunakan rumus alokasi proportional :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Dimana :

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Maka jumlah anggota sampel berdasarkan strata angkatan mahasiswa Prodi Akuntansi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Jumlah Anggota Sampel

ANGKATAN	KELAS	JUMLAH	SAMPEL
2015	A	30	2
	B	29	2
	C	29	2
	D	29	2
	E	30	2
	F	26	2
	G	28	2
	H	27	2
	I	32	2
	J	32	2
	K	36	3
	L	29	2

ANGKATAN	KELAS	JUMLAH	SAMPEL
	M	34	3
	N	33	3
JUMLAH	14	424	31
ANGKATAN	KELAS	JUMLAH	SAMPEL
2016	A	24	2
	B	30	2
	C	28	2
	D	31	2
	E	29	2
	F	32	2
	G	35	3
	H	31	2
	I	31	2
	J	29	2
	K	32	2
	L	30	2
	M	31	2
	N	29	2
	O	31	2
JUMLAH	15	453	31
ANGKATAN	KELAS	JUMLAH	SAMPEL
2017	A	37	3
	B	35	3
	C	36	3
	D	37	3
	E	35	3
	F	37	3
	G	29	2
	H	28	2
	I	30	2
	J	33	3

ANGKATAN	KELAS	JUMLAH	SAMPEL
	K	25	2
	L	32	2
JUMLAH	12	394	31
TOTAL	41	1.271	93

HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Butir pertanyaan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian ini, menggunakan 93 orang responden dengan signifikansi 5% didapatkan $df = n - 2$, $df = 93 - 2 = 91$, pada tabel distribusi r_{tabel} dengan signifikansi 5% (tingkat signifikansi *two tale*), didapatkan $r_{tabel} = 0,2039$. Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan/indikator variabel *service quality* dan kepuasan user dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap item pertanyaan/indikator dengan skor total didapat hasil yang signifikan, yaitu nilai $r_{hitung} < r_{tabel} (0,2039)$. Secara umum suatu variabel dikatakan

reliabel jika nilai Alpha cronbach $> 0,70$.

b) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

Tabel 2

Hasil Uji Kolomogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84650540
	Most Extreme Differences	.074
	Positive	.078

Negative	-.004
Kolmogorov-Smirnov Z	.763
Asymp. Sig. (2-tailed)	.407

a. Test distribution is Normal.

terstandarisasi dapat dikatakan menyebar secara normal atau model memenuhi asumsi normalitas.

Sumber : Data diolah (2018)

Nilai Kolmogorov Smirnov Z sebesar 0,763 dan nilai residual $0,407 > \alpha (0,05)$, maka nilai residual

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi tidak sama varians dari residual satu pengamatan lain.

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Std.		
1 (Constant)	3.437	1.704			2.484	.034
SQ	.067	.162	.042		.204	.750

Sumber : Data diolah (2018)

Nilai signifikan sebesar 0,750 lebih besar dari 0,05 yang menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas

d) Pengujian Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier sederhana yang dilakukan melalui statistik dengan menggunakan program SPSS 24, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	T
1 (Constant)	63.050	4.090		23.020
SQ	.840	.154	.732	1.301

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan output SPSS di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 63,050 + 0,840 X + e$$

Model tersebut menunjukkan arti di bawah ini :

Nilai konstanta (a) adalah 63,050. Artinya jika *service quality* nilainya 0 maka tingkat kepuasan *user* nilainya negatif sebesar 63,050.

Nilai koefisien regresi variabel *service quality* (b_1) bernilai negatif, yaitu 0,840. Artinya bahwa setiap peningkatan *service quality* sebesar 1,00 maka tingkat kepuasan *user* juga akan menurun sebesar 0,840.

Nilai nilai t_{hitung} setiap variabel bebas. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Nilai $t_{tabel} = 0,5$ (tingkat signifikansi *two tailed*)

dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $93 - 1 - 1 = 91$. Hasil diperoleh t_{hitung} sebesar 0,677.

Pengaruh parsial dari variabel *service quality* (X) diperoleh dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,301 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,301 > 0,677$ maka hipotesis diterima yang artinya bahwa variabel *service quality* (X) berpengaruh terhadap kepuasan *user* (Y). Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang

diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu apa yang diperoleh dari pekerjaan besar. Hasil penelitian Ndori, Akhmad (2015), Taman, Abdullah dkk (2013), Fikri, Sirhan dkk (2016), dan Murgiono (2010) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian terdahulu didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara service quality dengan kepuasan user pada mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama. Semakin tinggi service quality, maka akan semakin tinggi kepuasan user pada mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal, begitupula sebaliknya semakin rendah service quality maka akan semakin rendah kepuasan user pada mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal. Service quality (X) diperoleh dengan nilai thitung sebesar 1,301 dengan demikian thitung > ttabel yaitu $1,301 > 0,677$ dan nilai signifikan $0,005 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Kristiawan, Dona. 2016. *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di Fkip Uns Dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Fkip UNS Surakarta.
- [1] Mayasari, Rika. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Radenintan Lampung.
- Wadya, Raja. 2006. School organization. *Journal of education*.
- Tjiptono Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- M. Guntur, Effendi. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran.*(Alih Bahasa: Hendra Teguh dan ronny ARusly). Jakarta; PT. Prenhallinda,.
- Ndori, Akhmad. 2015. Pengaruh Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. *J.Sain dan Tek.Maritim* Vol. XIII No.2 Maret 2015
- Taman, Abdullah, dkk. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume ii Nomor I 2013.
- Fikri, Sirhan, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Mugiono.2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. *WACANA* Vol. 13 No. 4 Oktober 2010 ISSN. 1411-0199 554
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multifariate dengan Program SPSS*, Edisi Kelima. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.