



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA STMIK BINA PATRIA MAGELANG

Kanafi

Sistem Informasi, kanafi@stmikbinapatria.ac.id, STMIK Bina Patria

ABSTRAK

With the increasing competition between universities, both public and private, each university must be able to manage its institutions professionally and with quality. Every university carries out various efforts aimed at facing competition, in order to gain quality recognition from the public and the government, both at national and international levels. The Ministry of Research, Technology and Higher Education has provided guidance so that an educational institution can have good quality, the interest of many prospective students, to high competitiveness contained in the standardization of the National Accreditation Board of Higher Education.

This study aims to determine the user satisfaction of information systems at STMIK Bina Patria Magelang. The technique of collecting data using a questionnaire. Before the questionnaire was used to collect data, validity and reliability were tested. Test the validity of the instrument using the Bivariate Pearson method and Reliability Test using the Crobach Alpha method. The data analysis technique used is descriptive analysis with percentages. The results of the research with the Webqual method to measure the quality of an information system or website based on research instruments that can be categorized into three variables, namely: usability, information quality, and services interaction. The results of this study are in the form of problem solving recommendations to improve service quality and user satisfaction of information systems

Keywords: Customers Satisfaction, Webqual, Information System, Service Quality

Abstrak

Dengan semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi baik negeri maupun swasta mengakibatkan setiap perguruan tinggi harus dapat mengelola institusinya secara profesional dan berkualitas. Setiap Perguruan Tinggi melakukan berbagai upaya yang bertujuan menghadapi persaingan, guna mendapatkan pengakuan kualitas dari masyarakat dan pemerintah, baik di tingkat nasional maupun internasional. Kemenristekdikti telah memberikan tuntunan agar sebuah institusi pendidikan dapat memiliki mutu yang baik, diminati banyak calon mahasiswa, sampai dengan daya saing yang tinggi tertuang dalam standarisasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi di STMIK Bina Patria Magelang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas instrumen menggunakan metode Bivariate Pearson dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan metode Crobach Alpha. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan persentase. Hasil penelitian dengan metode Webqual untuk mengukur kualitas dari sebuah sistem informasi atau website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi penyelesaian masalah untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna system informasi

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Webqual, Sistem Informasi, Kualitas layanan

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi. Mulai dari penanganan masalah administrasi penerimaan mahasiswa baru, pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen dalam perpustakaan, serta proses pengambilan kebijakan eksekutif, dapat diselesaikan secara efektif dan optimal dengan pemanfaatan sistem informasi.

Dengan adanya Sistem Informasi yang berbasis online maupun berbasis web pada STMIK Bina Patria Magelang, merupakan hal yang sangatlah penting karena keberadaan suatu sistem informasi sangat membantu dalam penyampaian informasi kegiatan-kegiatan kampus maupun informasi mengenai perkuliahan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pimpinan yayasan yang membutuhkan informasi tentang proses akademik STMIK Bina Patria Magelang dengan semakin mudah, cepat, hemat, dan tepat serta realtime.

Namun berdasarkan pengamatan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang terjadi bahwa Layanan Sistem Informasi yang ada di STMIK Bina Patria Magelang masih perlu ditingkatkan, karena masih ada beberapa mahasiswa yang mengeluhkan terhadap layanan Sistem Informasi baik dari aspek tampilan, isi maupun fitur yang ada. Jika Sistem Layanan mampu memberikan layanan yang efektif maka mahasiswa merasa amat puas, namun jika sistem sering mengalami gangguan atau keterlambatan respon maka mahasiswa merasa tidak puas.

Oleh karena itu Sistem informasi dalam pengelolaan perguruan tinggi perlu mendapat perhatian yang lebih, mengingat perannya yang cukup sentral dalam proses pengambilan keputusan manajerial ataupun keputusan-keputusan lainnya. Untuk meningkatkan efektivitas dalam pemanfaatan kualitas layanan Sistem Informasi ini, khususnya dalam hal administrasi akademik perlu diteliti lebih lanjut. Ini ditujukan agar proses manajemen akademik di perguruan tinggi khususnya di STMIK Bina Patria Magelang menjadi lebih efektif dan efisien sehingga mampu memberikan layanan yang prima dan berkualitas bagi mahasiswa, dosen staf maupun pihak luar. Yang nantinya akan bisa mewujudkan visi misi dari Perguruan Tinggi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan dikembangkan dengan menggunakan beberapa referensi yang berhubungan dengan obyek pembahasan yaitu analisis kepuasan dengan pelanggan menggunakan metode webqual. Penggunaan referensi ditujukan untuk memberikan batasan-batasan sistem yang nantinya dapat dikembangkan lebih lanjut, dengan mengacu kepada referensi yang digunakan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tinjauan dari penelitian sebelumnya dengan tema yang sejenis. Beberapa penelitian tersebut yaitu :

Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode Webqual. Dalam penelitian ini membahas bagaimana kepuasan pengguna website terhadap fitur sistem informasi di Perusahaan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan *Customer Knowledge Management*. Namun dalam penelitian ini hanya satu sistem informasi saja yang dianalisis (Nurwanto, 2017).

Ditahun yang sama juga penelitian dilakukan di STIKOM Bali meneliti tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan *zachman framework*, dimana *zachman framework* merupakan salah satu *framework* yang banyak digunakan. Zachman Framework merupakan logika terstruktur untuk pengklasifikasian dan pengorganisasian tipe-tipe dokumen, rancangan atau model yang merepresentasikan sebuah perusahaan. *Zachman Framework* bukan metodologi untuk mengembangkan suatu arsitektur *enterprise* (Deriani, 2016).

Sementara ditahun 2018 penelitian dilakukan berkaitan dengan menjaga hubungan baik pelanggan sebuah perusahaan operator komunikasi ternama di Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini

menerapkan CRM berbasis web. Proses – proses pada perusahaan ini belum sepenuhnya memanfaatkan dengan teknologi informasi. Dalam sistem yang berjalan saat ini, setiap calon pelanggan yang akan mendaftarkan diri sebagai pelanggan masih harus datang langsung ke perusahaan tersebut (Ibrahim, 2018)

Berdasarkan penelitian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa dengan melakukan analisis kepuasan pengguna system informasi dengan menggunakan metode webqual melalui uji validitas dan reliabilitas dapat mempermudah Perguruan Tinggi dalam mengontrol dan mengevaluasi sistem informasi yang berjalan sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada mahasiswa maupun calon mahasiswa. Dengan demikian permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan menggunakan strategi yang tepat.

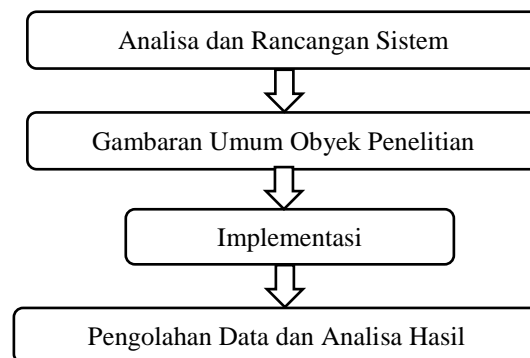
3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan berupa studi kasus dimana studi kasus adalah perguruan tinggi STMIK Bina Patria Magelang. Penelitian dilakukan secara eksplorasi melalui observasi , wawancara dalam satu situasi secara mendalam dan hati-hati (Cornford and Smithson, 2006). Pada penelitian ini peneliti tidak melakukan tindakan tetapi mengamati fenomena yang terjadi terkait dengan objek amatan. Peneliti tidak membuat *tool* untuk dianalisis. Pada penelitian ini data yang diperoleh diuji validitas dan reabilitas dengan metode *Web Quality*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu dan mereferensi dari metode penelitian yang dipaparkan di Buku Pedoman Pelaksanaan Penelitian Tesis (Rosidin, dkk, 2011) yang disajikan dalam gambar berikut :



Gambar 3.1. Proses Penelitian

3.1.2. Sifat Penelitian

Pada penelitian ini bersifat deskriptif, dimana setelah dilakukan uji validitas akan diketahui gambaran tingkat kepuasan pelanggan dan menggambarkan nilai persentase kepuasan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya dalam pelayanan teknologi sistem informasi yang ada di STMIK Bina Patria Magelang.

3.1.3. Pendekatan

Pada penelitian ini semua sampel perlu diuji dan di verifikasi. Sehingga jenis pendekatan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif memusatkan perhatiannya pada gejala yang mempunyai

karakteristik tertentu yang bervariasi dalam kehidupan manusia, yang dinamakan variabel. Hakikat hubungan antarvariabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.

Karena sasaran kajian dari penelitian kuantitatif adalah gejala, sedangkan gejala yang ada dalam kehidupan manusia tidak terbatas dan tidak terbatas pula kemungkinan variasi dan hierarkinya. Penelitian kuantitatif berfokus pada variabel, bahkan sebelum penelitian dilakukan telah ditentukan terlebih dahulu variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini pengukuran terhadap gejala yang diamati merupakan hal yang sangat penting. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, kemudian menghasilkan data kuantitatif.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu cara memperoleh data dalam melakukan kegiatan penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah sebagai berikut :

3.2.1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan tanya jawab terhadap orang-orang yang terlibat langsung untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan seperti profil perguruan tinggi, sistem informasi yang ada. Penulis melakukan tanya jawab ketua STMIK Bina Patria Magelang, Admin Sistem Informasi, karyawan, mahasiswa dan calon mahasiswa.

3.2.2. Observasi

Obyek dari penelitian ini adalah pelayanan Teknologi Informasi yang ada di STMIK Bina Patria Magelang. Penulis melakukan observasi secara langsung untuk melihat teknologi informasi berupa sistem informasi yang diterapkan. Hasil dari Observasi akan didapatkan sistem informasi beserta fitur-fitur yang sedang berjalan di STMIK Bina Patria Magelang.

3.2.3. Kuesioner

Penulis membuat kuesioner untuk mengevaluasi pelayanan sistem informasi dari sisi kegunaan, kemudahan dan interaksi antarmuka. Kuesioner dibuat sekaligus didistribusikan melalui *online* menggunakan tool yang disediakan google melalui www.docs.google.com kepada mahasiswa, calon mahasiswa dan pengguna Sistem Informasi pada STMIK Bina Patria Magelang. Responden merupakan sampel dari populasi mahasiswa dan calon mahasiswa. Teknik penentuan sampel mengacu pada teknik sampel Frankel dan Wallen (1993:92) bahwa besar sampel minimal untuk penelitian jenis deskriptif adalah 100 responden. Kemudian kuesioner tersebut diisi oleh responden sesuai petunjuk di dalam kuesioner. Selanjutnya data hasil kuesioner bisa diolah dan dianalisis.

3.3. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada sebuah link yang dapat diisi oleh responden, kemudian hasil pengolahan diuji validitas dan uji reabilitas menggunakan tools SPSS versi 15 dan selanjutnya disajikan dengan menggunakan diagram kartesius.

3.3.1. Responden

Responden yang akan menjadi sampling adalah mahasiswa STMIK Bina Patria Magelang sebagai pengguna utama dari layanan sistem informasi, staf STMIK Bina Patria dan pihak luar yaitu calon mahasiswa yang pernah mengunjungi STMIK Bina Patria.

Berdasarkan data penelitian jumlah seluruh mahasiswa aktif di STMIK Bina Patria Magelang yaitu sebanyak 500 mahasiswa. Jumlah tersebut berasal dari tiga program studi yaitu Teknik Informatika S1, Sistem Informasi S1 dan Manajemen Informatika D3 yang terbagi dalam dua kelas waktu, yaitu kelas Reguler dan kelas Paralel (karyawan) .

Hasil dari teknik pengambilan sampel secara *stratified propotional random sampling* menghasilkan 40 sampel, terdiri dari 50% responden dari mahasiswa perwakilan program studi atau berjumlah 20 mahasiswa, 25% responden dari Dosen Staf atau berjumlah 10 orang, dan 25% responden dari pengunjung eksternal / calon mahasiswa atau berjumlah 10 orang.

Tabel 3.1. Identitas Responden Menurut Sumber Responden

No.	Status	Σ Sampel	Prosentase %
1.	Mahasiswa Aktif	20	50 %
2	Dosen/Staff	10	25 %
3	Pengunjung Luar/Calon Mahasiswa	10	25 %
Jumlah Keseluruhan		40	100%

Sumber: Data yang diolah, 2022

3.3.2. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pada metode ini, penilaian akan kepuasan dan loyalitas pengguna menggunakan kuisisioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode WebQual Sistem Informasi. Pengukuran Servqual memfokuskan pada pelayanan kualitas sistem informasi yang digunakan di STMIK Bina Patria Magelang yang terdiri dari 3 jenis yaitu Website, Sistem Informasi Akademik Anjungan Mandiri, dan Sistem Informasi Perpustakaan. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas), 4 (sangat puas).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penilaian responden diperoleh dari kuisisioner secara online yang dibagikan kepada pengguna sistem informasi di STMIK Bina Patria Magelang. Kuisisioner dibuat menggunakan tool di google yaitu www.docs.google.com

Penyusunan kuisisioner ini mengacu pada Questionery for User Interface Satisfaction Based On: Lund, A.M (2001). Kuisisioner ini mendefinisikan 3 Variabel Utama yaitu dari dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan layanan interaksi sistem.

4.6.1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat pengumpul data yang berupa daftar pertanyaan dan data yang dihasilkan dapat diterima kebenarannya dan ketepatannya. Pada uji validitas ini menggunakan rumus *Bivariate Pearson* (Korelasi Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap.

Setelah data hasil kuisisioner terhadap 40 responden Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan yang diujikan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur (Ghozali, 2012: 49).

berhasil dimasukkan ke SPSS maka data diproses dan selanjutnya dilakukan pembacaan hasil output.

*ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA STMIK BINA PATRIA MAGELANG*

Membaca Output : “Data dikatakan valid apabila $\text{sig} < 0,05$ “

Dalam tabel tersebut pada kolom jumlah menunjukkan bahwa $\text{sig} (2\text{-tailed}) < 0.05$

Sig di bawah $0,05 \rightarrow$ **Data Valid**

4.6.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterdalaman sesuatu. Reliabel berarti dapat dipercaya. Suatu instrument yang sudah dapat dipercaya atau reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ atau $0,6$ (Nunnally dalam Ghozali, 2013: 4).

4.7. Hasil Penghitungan Kepuasan

Webqual (www.webqual.co.uk) adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). Pengertian dari webqual yaitu “ *Structured and disciplined process that provides a means to identify and carry the voice of the customer through each stage of product and or service development and implementation*” (Slabey, 1990) dalam Budi Hermana (2009). Dari pengertian diatas servqual atau webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website atau sistem informasi berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari Sistem Informasi atau website tersebut.

Penyusunan pertanyaan dalam kuesioner merupakan salah satu cara dalam pengumpulan Data secara efisien. Di dalam kuesioner berisi satu set pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden dan responden menjawab pertanyaan yang diberikan pada kuesioner tersebut.

Menurut Emory, terdapat 4 komponen inti dari pertanyaan kuesioner yakni:

- a. Adanya subyek yakni individu atau lembaga yang melaksanakan riset.
 - b. Adanya ajakan yakni permohonan dari periset kepada responden untuk turut serta mengisi secara aktif dan obyektif pertanyaan maupun pernyataan yang terdapat pada kuesioner.
 - c. Adanya petunjuk pengisian kuesioner dan petunjuk yang tersedia harus mudah dimengerti dan tidak bias.
 - d. Adanya pertanyaan beserta tempat pengisian jawaban, baik yang bersifat terbuka maupun yang tertutup.
- Dalam membuat pertanyaan jangan lupa mengisi identitas responden guna menunjang kuesioner yang ada Oleh karena itu sesuai dengan dasar itu maka penulis dapat menyajikan hasil penghitungan kepuasan pelanggan atau user dengan menggunakan diagram tabel

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan beberapa kesimpulan yang mengacu pada rumusan masalah dan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dari kuesioner-kuesioner yang sudah dibagikan dengan tools SPSS versi 15 maka didapatkan hasil :
 - 1) Bahwa instrumen pertanyaan kuesioner sebagai alat ukur pengujian validitas dinyatakan valid secara keseluruhan, dimana diperoleh nilai $\text{Sig} < 0,05$. Ini artinya daftar pertanyaan dan data yang dihasilkan dapat diterima kebenarannya dan ketepatannya.
 - 2) Bahwa instrumen pertanyaan kuesioner sebagai alat ukur pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel secara keseluruhan, dimana diperoleh *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Ini artinya bahwa daftar pertanyaan atau pernyataan kuesioner dapat dipercaya atau bersifat reliabel.
2. Hasil analisis terhadap kuesioner dari 40 reponden dengan menggunakan analisis Webqual yang ditinjau dari Dimensi Usability (kegunaan), Dimensi Information Quality (Kualitas Informasi) dan Service Interaction (Layanan Interaksi) dari tiga jenis sistem informasi yaitu Website, SIKAD, dan SiPerpus menunjukkan bahwa responden secara keseluruhan puas.

SARAN

Penelitian ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan masih banyak yang belum dibahas lebih jauh karena keterbatasan waktu

DAFTAR PUSTAKA

Fandy, Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jayani, Yunita D. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode ServQual dan Kano*. Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suka.

Kalakota, R, & Robinson, M., 2001. *E-Business 2.0: Roodmap for success*, Addison Wesley, USA

Lukas Ade. 2001. *Customer Relationship Management, CRM Slide Presentation*. Jakarta : Ciptamaya.

Siahaan, Hotlan. 2008. *Customer Relationship Management (CRM) sebagai Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan*. Sumatera Utara: Depar-temen Studi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung : Alfabeta.

Shanin, A. 2006, *SERVQUAL and model of service quality gaps: a framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services*. Isfahan: University of Isfahan.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet

Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai* . Yogyakarta: FP UGM.