

KORELASI PERSEPSI KUALITAS ONLINE DENGAN KEPUASAN LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA DI STMIK SINAR NUSANTARA SURAKARTA

Wahyu Catur Hastuti¹⁾, Tri Irawati²⁾, Wawan Laksito³⁾

¹⁾Program Studi Sistem Informasi, STMIK Sinar Nusantara Surakarta

²⁾Program Studi Komputerisasi Akuntansi, STMIK Sinar Nusantara Surakarta

³⁾Program Studi Teknik Informatika, STMIK Sinar Nusantara Surakarta

¹⁾ w4hyucatur@gmail.com, ²⁾ irawati3@yahoo.co.id, ³⁾ wlaksito@yahoo.com

Abstract

This research to determine the correlation between the perception of the quality of service satisfaction online with students' academic information system STMIK Sinar Nusantara use today (www.akademik.sinus.ac.id). The population in this study were all students STMIK Sinar Nusantara Surakarta. Total sample of 55 students using a questionnaire to determine the response of students to each variable. Based on the results if the data do content (X1), accurate (X2), format (X3), easy of use (X4), and timeliness (X5) simultaneously or jointly influencing variables Student Satisfaction (Y) and the result is erarti 10.3% of independent variables in this study could affect the dependent variable, while the rest (100% - 10.3% = 89.7%) is explained by other causes beyond the model that are not investigated in this study.

Keywords: correlation, online quality, service satisfaction student information system

I. PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai yang bermutu. STMIK Sinar Nusantara dituntut harus dapat mengelola institusinya secara profesional, salah satunya adalah dengan merubah atau terjadi perubahan layanan sistem informasi akademik yang awalnya di www.siakad.sinus.ac.id disempurnakan menjadi www.akademik.sinus.ac.id yang dapat dimanfaatkan mahasiswa untuk mengevaluasi ataupun merencanakan kegiatan perkuliahannya dengan mudah dan cepat.

Sebagai salah satu unsur yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi yang ada di STMIK Sinar Nusantara adalah tingkat kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa yang sangat dipengaruhi oleh harapan dan kinerja sistem. Adapun kualitas sistem informasi STMIK Sinar Nusantara yang akan diteliti adalah website www.akademik.sinus.ac.id.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis menekankan pada permasalahan adalah “ Mengetahui Tingkat Korelasi Antara Persepsi Kualitas *Online* Dengan Kepuasan Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Di STMIK Sinar Nusantara Surakarta dengan membandingkan nilai variabel yang ada di www.akademik.sinus.ac.id . Karakteristik variabel tersebut terdiri dari unsur *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness* .”

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Persepsi

Persepsi dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang terhadap suatu objek dan situasi lingkungannya. Dengan kata lain, tingkah laku seseorang terhadap suatu objek dipengaruhi oleh lingkungannya.

Persepsi menurut Walgito merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi (Walgito B. , 2002)

2.2. Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan "sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". (Fandy, Candra, & Georgious, 2007)

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Davis serta Chin and Todd mendefinisikan kualitas sistem sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. (Tjiotono, 2008)

2.3. Kepuasan

Kepuasan pengguna sistem informasi adalah cara pengguna memandang dan menggunakan sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik. (J D McKeen, 2003)

III. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STMIK Sinar Nusantara dari 3 (tiga) program studi Diploma III, yaitu Manajemen Informatika, Komputerisasi Akuntansi, dan Teknik Informatika, serta 2 (dua) program studi Strata 1, yakni Sistem Informasi dan Teknik Informatika.

Pengguna yang dijadikan sampel adalah mahasiswa STMIK Sinar Nusantara Surakarta. Dikarenakan keterbatasan waktu dan aktivitas mahasiswa belum sepenuhnya ada di kampus maka jumlah sampel yang ada sebanyak 55 mahasiswa.

3.2. Pengukuran Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan / mahasiswa (Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Berdasarkan pertanyaan tersebut akan menggunakan skala *Likert* untuk pengukuran hasil 1 – 4 yang didistribusikan.

3.3. Pengukuran Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan sistem informasi yang digunakan (www.sinus.ac.id). Variabel independen pada penelitian ini diantaranya:

1. *Content* / konten (X_1)
2. *Accuracy* / Akurat (X_2)
3. Format (X_3)
4. *Easy of use* / mudah digunakan (X_4)
5. *Timeliness* / tepat waktu (X_5)

3.4. Tahapan Uji Analisa Data

1. Pengumpulan data yang diteliti berupa nilai skala 1 – 4 meliputi kuesioner variabel konten, akurat, format, *easy of use* (mudah digunakan), dan *timeliness* (tepat waktu).
2. Data diolah menggunakan SPSS IBM SPSS Statistics 19 untuk mengetahui nilai yang diperoleh setelah melalui proses pengolahan data.
3. Menentukan hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan signifikansi atau tidak antara variabel bebas dengan variabel terikat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Sampel

Metode survei merupakan penelitian yang biasa dilakukan dengan subjek yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian berlangsung. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang dia ketahui. Dikarenakan keterbatasan waktu dan aktivitas mahasiswa belum sepenuhnya ada di kampus maka jumlah sampel yang ada sebanyak 55 mahasiswa. (Imam, 2011).

4.2. Uji Validitas

Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Suatu Uji kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa pada masing-masing pertanyaan mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,2609), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan layak untuk dianalisis.

4.3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda.

Dari hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel karena masing-masing nilai *Cronbach's alpha* pada variabel tersebut $> 0,06$. Dengan melihat hasil analisis validitas dan reliabilitas di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner dapat dipakai pada proses penelitian selanjutnya yaitu uji hipotesis.

4.4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-smirnov Z	p-value	Keterangan
Unstandardized Residual	0,739	0,645	Data terdistribusi normal

Uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,739 dan nilai signifikansi sebesar 0,645 jadi data terdistribusi bersifat normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

4.5. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* dapat dilihat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	T	Sig.
1 (<i>Constant</i>)	-2,450	,018
X ₁	,481	,633
X ₂	2,256	,029
X ₃	-1,325	,191
X ₄	2,808	,007
X ₅	-,265	,792

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* menunjukkan bahwa koefisien parameter untuk variabel independen tidak ada yang signifikan pada 0,01. Jadi dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas dalam 1 (satu) model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tapi masih tergolong data yang normal.

4.6. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Hasil multikolinieritas dengan menggunakan *tolerance* dan nilai *VIF* dapat dilihat dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (<i>Constant</i>)	,423	2,363
X ₁	,487	2,054
X ₂	,508	1,970
X ₃	,724	1,382
X ₄	,677	1,478
X ₅	,423	2,363

Hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,01 dan semua variabel memiliki nilai *VIF* < 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

4.7. Uji T

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen dapat mempengaruhi terhadap variabel dependen. Cara menentukan df (derajat kebebasan) tersebut adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut : $df = n - 1$

Keterangan : Dimana n adalah jumlah observasi atau sampel pembentuk regresi. Pada pembahasan ini diketahui persamaan regresi dengan lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Jumlah sampel pembentuk regresi tersebut sebanyak 60. Maka $df = n - 1 = 55 - 1 = 54$. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi dengan hipotesis sebagai berikut :

- H₀ diterima berarti variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄ dan X₅) dalam layanan sistem informasi akademik *online* tidak berpengaruh atau berkorelasi terhadap kepuasan mahasiswa.
- H₀ ditolak berarti variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄ dan X₅) dalam layanan sistem informasi akademik *online* berpengaruh atau berkorelasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Adapun hasil pengujian secara simultan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Nilai t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4,272	1,744		-2,450	,018
X1	,139	,289	,086	,481	,633
X2	,698	,309	,378	2,256	,029
X3	-,292	,220	-,217	-1,325	,191
X4	,666	,237	,385	2,808	,007
X5	-,060	,227	-,038	-,265	,792

a. Dependent Variable: ABS_RES

4.8. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dibentuk dalam menerangkan variasi variabel independen. Adapun besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,321 ^a	,103	,012	3,11871

Hasil analisa regresi berganda menunjukkan nilai *adjusted* R^2 sebesar 0,103 atau sebesar 10,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa 10,3% perubahan pengungkapan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi STMIK Sinar Nusantara dipengaruhi oleh variabel *content* (konten), *accuracy* (akurat), format, *easy of use* (mudah digunakan) dan *timeliness* (tepat waktu) sedangkan sisanya yaitu 89,70% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

4.9. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan kebenaran yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan melalui uji F dengan membandingkan F hitung (observasi) dengan F tabel pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil pengujian menunjukkan:

a. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 ditolak

Artinya H_1 tidak ada korelasi antara kualitas dengan tingkat kepuasan, variasi dari model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

b. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_1 diterima

Artinya H_1 ada korelasi antara kualitas dengan tingkat kepuasan, variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

Adapun hasil pengujian secara simultan seperti pada Tabel 6 :

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Nilai F

Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Regression</i>	63,344	5	12,669	4,866	,001 ^a
<i>Residual</i>	127,575	49	2,604		
Total	190,919	54			

Nilai F regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada tabel 4.9 nilai F menunjukkan nilai 4,866 dengan signifikan 0,001. Nilai F menunjukkan hasil yang signifikan karena lebih besar dari 0,05. Sehingga secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel *content* (konten), *accuracy* (akurat), format, *easy of use* (mudah digunakan) dan *timeliness* (tepat waktu) mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi akademik *online* STMIK Sinar Nusantara.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dilakukan ini disimpulkan bahwa jumlah sampel yaitu 55 mahasiswa melakukan pengungkapan yang terdiri dari *Content* (Konten), *Accuracy* (Akurat), Format, *Easy Of Use* (Mudah digunakan), dan *Timeliness* (Tepat Waktu) terhadap kepuasan pelayanan dari sistem akademik online (www.akademik.sinus.ac.id). Hasil analisa penelitian ini bahwa 10,3% perubahan pengungkapan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi STMIK Sinar Nusantara (www.akademik.sinus.ac.id) dipengaruhi oleh variabel *content* (konten), *accuracy* (akurat), format, *easy of use* (mudah digunakan) dan *timeliness* (tepat waktu) sedangkan sisanya yaitu 89,70% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

5.2. Saran

Penelitian tentang korelasi antara persepsi kualitas *online* dengan kepuasan layanan sistem informasi akademik mahasiswa STMIK Sinar Nusantara Surakarta (www.akademik.sinus.ac.id) memiliki tingkat kepuasan dari variabel-variabel yang mempengaruhinya. Beberapa saran untuk penelitian selanjutnya antara lain :

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk Penelitian selanjutnya disarankan untuk menyempurnakan sistem akademik onlinenya sehingga kepuasan mahasiswa bisa lebih maksimal.
- b. Penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel kepuasan yang lain karena pengungkapan tingkat kepuasan mahasiswa masih bersifat sukarela.
- c. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode proporsional stratifikasi sampel, yaitu pengambilan sampel berdasarkan perbandingan prosentase dari jumlah mahasiswa yang aktif dengan total mahasiswa yang ada dengan mencakup semua jurusan, angkatan dan kelas perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono; Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality, Satisfication Edisi Ke-2*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2011). *Analisa Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. DAVIS. (2002). Total Quality Management. In D. O. Molan, *Total Kualitas Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Guimaraes, T. D. S. S dan J. D. McKeen. (2003). Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality. *Quality Management Journal Vol. 10* , No. 4:39-54.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Ke-2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahid, F. (2004). *Peluang Dan Tantangan Pemanfaatan Teknologi Informasi Di*
- Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum Ed. 3 Cet 1*. Yogyakarta: Andi Offset.