

**KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIAKAD *ONLINE*) DI FKIP UNS DAN PENGARUHNYA
TERHADAP MANFAAT PENINGKATAN
KUALITAS PEMBELAJARAN**

Dona Kristiawan, Sunarto & Muhammad Sabandi

*Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret

Email : donnyubi@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa. 2) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa. 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. 4) pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat dalam pembelajaran.

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi penelitian adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Univerisitas Sebelas Maret Surakarta. Sampel diambil dengan teknik proportional random sampling. Data penelitian diperoleh dengan kuesioner. Validitas data dilakukan dengan validitas internal. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis structural equation model (SEM).

Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa. 3) Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. 4) Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap manfaat dalam pembelajaran.

Kata kunci: *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan, manfaat dalam pembelajaran*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine: 1) the effect of quality systems on student satisfaction. 2) influence the quality of information on student satisfaction. 3) the effect of service quality on student satisfaction. 4) the effect of the benefits of user satisfaction in learning.

This research is a survey. The study population is students of Economics Faculty of Education Teacher Training And Education Univerisitas March Surakarta. Samples were taken by proportional random sampling technique. The research data obtained by questionnaire. The validity of the data carried by the internal validity. Analysis of the data used in this research is the analysis of structural equation models.

The conclusion of this study were: 1) There is a significant effect on the quality of the system of student satisfaction. 2) There is a significant effect the quality of information on student satisfaction. 3) There is a significant effect of service quality on student satisfaction. 4) There is a significant influence of satisfaction on the benefits of learning.

Keywords : *system quality, information quality, service quality, satisfaction, the benefits of learning*

PENDAHULUAN

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

Informasi menjadi petunjuk bagi pembaca untuk dapat melakukan aktivitas tertentu. Kebenaran dan keakuratan informasi menjadikan pembaca yang berkaitan dengan informasi dapat melakukan tindakan yang benar sehingga dapat mengurangi kesalahan.

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.

Kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output system* (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan dosen, dilakukan Universitas Sebelas Maret dibantu staf IT yang mengurus bagian informasi administrasi pendidikan dengan membentuk situs yang dapat diakses yaitu di www.uns.ac.id. Program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* diperkenalkan kepada mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (FKIP UNS) Surakarta mulai tahun 2008. Tujuan disediakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (FKIP UNS) Surakarta adalah untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya secara mandiri.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam

program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *online* yang telah dikembangkan oleh Pusat Komunikasi (Puskom) UNS.

SIKAD *online* diharap dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual. Hal ini diharapkan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. SIKAD *online* ini juga diharap dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Situs SIKAD *online* mengalami beberapa masalah ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan.

Bedasarkan uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa ?

2. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa ?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa ?
4. Adakah pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap manfaat pembelajaran ?

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap manfaat dalam pembelajaran.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Mahasiswa

Definisi pengguna (user) menurut O'Brien (2006:35) adalah "seseorang yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkannya". Sedangkan pengguna (user) menurut Long (2002:18) yaitu "User adalah seseorang yang menggunakan komputer".

Dari definisi-definisi diatas, dapat dipahami bahwa pengguna

merupakan seseorang yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam melakukan aktivitasnya. Dalam Penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Sebelas Maret UNS yang menggunakan sistem informasi website dalam melakukan aktivitas tentang informasi akademik di kampusnya.

Menurut Jogiyanto (2007:23) definisi kepuasan pemakai (user satisfaction) adalah "respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi". Selain itu, kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Ives, et al., 1983). Menurut Tjiptono (2004:24) menyatakan bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya." Definisi ini senada dengan definisi kepuasan pelanggan yang diungkapkan oleh (Kotler, et al., 1996) dalam Effendi M. Guntur (2010:69) bahwa: "Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membanding kenerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

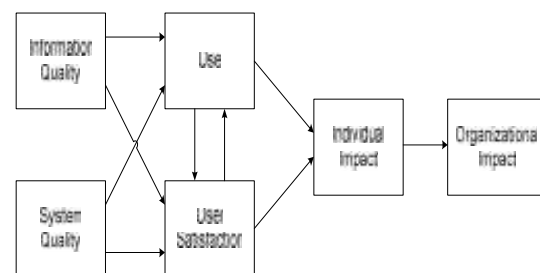
Beberapa peneliti seperti Ein Dor dan Segev (1978) serta Hamilton dan

Chervany (1981), dalam Jogiyanto (2007:23), mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu yang digunakan oleh pemakai. Hal ini senada dengan yang diungkap Fandy Tjiptono (2004:24) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan”.

Definisi tersebut menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna atas sistem yang digunakan yang menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dari penilaian pengguna atas sistem yang dipergunakan. Penilaian tersebut menyangkut kesesuaian kinerja (usefulness) dari suatu sistem yang dipergunakan dengan harapan pengguna. Bila kinerja (usefulness) dari sistem tersebut sesuai dengan harapan (expectation) pengguna, maka pengguna akan merasa puas dengan penggunaan sistem tersebut. Namun sebaliknya jika sistem tersebut berdasarkan persepsi pengguna (perception) tidak memiliki kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang dipergunakan.

Sistem informasi

Menurut Jogiyanto (2007:2) “model yang baik adalah model yang lengkap tapi sederhana”. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji McLean dalam Radityo dan Zulaikha (2007:28) model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean (2003) yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* tahun 2003.



Gambar. Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone and McLean* (2003)

Kualitas sistem

Banyak ahli yang mendefinisikan kualitas yang secara garis besar orientasinya adalah kepuasan pengguna yang merupakan tujuan perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada kualitas. Pengertian kualitas Menurut Sofyan Assauri (2004:205) pengertian kualitas adalah: “Kualitas diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan atau dibutuhkan”.

Sedangkan Pengertian kualitas menurut J. Supranto (2006:226) adalah: “Sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Sebagai sebuah sistem, maka tentu saja masalah kualitas mencakup berbagai unsur atau elemen yang satu sama lain saling tergantung dan saling mempengaruhi sehingga apa yang terjadi pada salah satu elemen atau unsur akan mempengaruhi kondisi atau keadaan pada elemen atau unsur lainnya.

Kualitas informasi

Menurut Azhar Susanto (2008:40) mendefinisikan informasi sebagai berikut: “Informasi adalah data yang telah diolah yang mempunyai nilai guna atau manfaat bagi sipemakai dalam

proses pengambilan keputusan atau informasi atau output dari proses transformasi dimana data tersebut berfungsi sebagai input” .

Kemudian pendapat lainnya yang dijelaskan oleh Loudon dalam Azhar susanto (2008:52) yaitu: “Komponen - komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan”.

Berdasarkan pengertian kualitas dan informasi yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.

Sedangkan menurut Abdul Kadir (2005:46) menyatakan bahwa: “Kualitas informasi dipakai untuk menyatakan informasi yang baik, dan juga dapat dianalogikan sebagai pilar - pilar dalam bangunan dan menentukan baik tidaknya pengambilan keputusan”.

Kualitas layanan

Menurut William J. Stanton (2006:220) “layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain”.

Sedangkan menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Philip Kotler, 2009:83).

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Lovelock dalam Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2007: 58). Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Kualitas layanan menurut Wyckof dalam Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/ konsumen (Fandy Tjiptono, 2007: 59).

Deming dalam Tjiptono mendefinisikan kualitas menurut

konteks, persepsi *customer* dan kebutuhan serta kemauan *customer*, yaitu Fandy Tjiptono (2007: 7): 1) Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh *customer*. 2) Kualitas adalah penilaian subyektif *customer*. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi *customer* dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh *customer* dan kapan persepsi *customer* berubah. 3) Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Manfaat dalam pembelajaran

Manfaat diartikan sebagai “sesuatu yang memiliki nilai guna atau faedah” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002: 710). Dari pengertian ini, manfaat merupakan segala sesuatu yang memiliki guna atau faedah dalam aktivitas tertentu yang terkait dengan suatu aktivitas atau sistem tertentu. Manfaat yang dimaksud dalam pengertian di atas dapat diperoleh sesuatu yang menyebabkan perubahan terhadap fungsi tertentu dalam suatu sistem. Jadi manfaat menunjukkan nilai

guna atau faedah yang terjadi dalam penerapan suatu sistem.

Penelitian ini membahas tentang sistem informasi akademik, yang terkait dengan masalah pembelajaran. Secara umum bahwa dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya berdampak pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, *consumer*, pemasok, sosial bahkan ke Negara. DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2008) mengusulkan untuk menamakan semua manfaat menjadi satu yaitu manfaat - manfaat bersih (*net benefit*).

Siakad *online* dirasa mampu memberikan manfaat yang besar maka pengguna akan lebih mudah mendapatkan informasi akademik sehingga dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan, selain itu siakad *online* juga akan meningkatkan daya saing fakultas dan perguruan tinggi.

Kepuasan pengguna dari Siakad *Online* berkaitan dengan manfaat yang dapat diterima oleh pengguna. Manfaat yang dapat diperoleh atau dikatakan juga sebagai kebermanfaat merupakan nilai - nilai yang dapat diperoleh dari sistem yang ditawarkan atau disediakan. Kebermanfaatan ini merupakan suatu persepsi yang timbul dalam diri

pengguna. Jadi dalam hal ini, manfaat bersih yang dimaksudkan adalah persepsi tentang kebermanfaatan yang dapat dirasakan oleh pengguna sistem.

Definisi dari persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Menurut Chin dan Todd (1995) persepsi kebermanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas).

Hipotesis

Hipotes yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai beriku

1. Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Diduga terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap manfaat dalam pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi. Penelitian ini dilaksanakan secara bertahap dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan penelitian yang direncanakan dari bulan Februari 2015 sampai dengan bulan April 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS tahun 2016 yang masih aktif dengan jumlah 295 mahasiswa. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada tabel Kretjei and Morgan. Di dalam tabel tersebut, pada populasi sebesar 295, maka jumlah sampel yang dapat diambil sebanyak 165. Jadi sampel penelitian ini sebanyak 165 mahasiswa atau sebesar 55,93% dari jumlah keseluruhan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS tahun 2016.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (2009:94) memaparkan bahwa, “*proportional*

random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel berdasarkan kelompok-kelompok populasi”.

Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data dalam Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Struktural Equation Modeling*.

Hasil Dan Pembahasan

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan kausalitas seperti yang dihipotesiskan, tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini memiliki 4 hipotesis yang dijawab dengan diuraikan hasil hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan (CR=2,035, SE=0,037, P =

0,042). Artinya bahwa H1 terdukung pada tingkat signifikansi = 0,05.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas sistem, dalam hal ini adalah sistem administrasi akademik online.

Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan sistem Online memberikan berbagai kemudahan bagi siswa. Dengan adanya kemudahan tersebut, mahasiswa merasakan puas dengan sistem yang disediakan oleh lembaga.

2. Hipotesis 2 terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas

informasi dengan kepuasan (CR=14,267, SE=0,055, P = 0,000). Artinya bahwa H2 terdukung pada tingkat signifikansi = 0,01.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan ketersediaan informasi yang berkualitas yang disediakan oleh lembaga. Ketersediaan informasi terkait merupakan bentuk komunikasi searah dari lembaga kepada mahasiswa dengan tujuan memberikan informasi yang diperlukan mahasiswa. Berbagai informasi yang disediakan dianggap memiliki kualitas, atau dengan kata lain bahwa informasi yang disediakan benar-benar dibutuhkan oleh mahasiswa.

Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan penyediaan informasi memberikan berbagai

kemudahan bagi siswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam rangka melakukan studi. Dengan adanya informasi yang berkualitas atau yang dibutuhkan tersebut, mahasiswa merasakan puas dengan informasi yang disediakan oleh lembaga.

3. Hipotesis 3 terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ($CR=5,651$, $SE=0,055$, $P = 0,000$). Artinya bahwa H3 terdukung pada tingkat signifikansi = 0,01.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kualitas pelayanan yang yang disediakan oleh lembaga. Kualitas pelayanan

yang dimaksud adalah berbagai bentuk layanan yang diperlukan mahasiswa untuk mengikuti studi di FKIP UNS secara maksimal. Adanya pelayanan yang baik, menjadikan mahasiswa dapat memenuhi kebutuhan studinya, sehingga dengan pelayanan yang ada kegiatan studi menjadi lancar. Karena inilah maka muncul kepuasan pada mahasiswa atas pelayanan yang tersedia di lembaga.

4. Hipotesis 4 terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat dalam pembelajaran.

Hasil analisis model struktural menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan manfaat dalam pembelajaran ($CR=5,701$, $SE=0,061$, $P = 0,000$). Artinya bahwa H4 terdukung pada tingkat signifikansi = 0,01.

Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan manfaat pembelajaran dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dalam pembelajaran oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNS

dalam penelitian ini didukung oleh keberadaan kepuasan mahasiswa yang didukung oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang ada.

Kepuasan akan menimbulkan efek yang lebih baik terhadap perilaku individu. Kepuasan mahasiswa atas berbagai hal yang diperoleh menjadikan mahasiswa dapat memanfaatkan yang lebih. Adanya pemanfaatan tersebut menjadikan mahasiswa dapat belajar dengan lebih baik, baik belajar secara mandiri maupun dalam kegiatan pembelajaran dengan dosen. Karena itulah, adanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan pengaruh pada peningkatan pembelajaran.

PENUTUP

Simpulan

Hasil pengujian yang diperoleh mengindikasikan adanya hubungan yang positif dan signifikan antar variabel dalam dua interaksi hubungan. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan

Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun angkatan 2012-2015 (CR=2,035 dan $p = 0,042$)

2. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun angkatan 2012-2015 (CR=14,267 dan $p = 0,000$)
3. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun angkatan 2012-2015 (CR=5,651 dan $p = 0,000$)
4. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap manfaat dalam pembelajaran mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun angkatan 2012-2015 (CR=5,701 dan $p = 0,000$).

Implikasi

Berikut ini implikasi hasil penelitian:

1. Implikasi studi pada studi lanjutan
Ruang lingkup studi ini difokuskan pada pelayanan online pada Mahasiswa

Jurusan Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2011-2015 FKIP UNS sehingga berdampak pada generalisasi studi yang masih terbatas. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya studi lanjutan pada wilayah yang lebih luas untuk menggeneralisasikan hasil yang diperoleh secara universal, sehingga konsep yang diuji dalam model dapat ditingkatkan validitas eksternalnya.

2. Implikasi studi secara teoritis

Studi ini mengkomplikasi lima variabel amatan, sehingga model yang dihasilkan diharapkan dapat memiliki keunikan yang memberi perspektif yang berbeda dari studi-studi sebelumnya. Adanya perspektif ini diharapkan dapat mendukung penelitian sebelumnya sehingga dapat dipakai sebagai acuan dalam diskusi teori tentang pelayanan yang terkait dengan kepuasan dan kemafaatan dalam pembelajaran, serta studi mendatang dapat memanfaatkan studi ini untuk dikembangkan lebih lanjut dan diuji dengan menggunakan metode yang berbeda.

3. Implikasi studi secara metodologis

Metode yang didesain dalam penelitian ini meliputi alat pengukuran dan pengujian statistik yang telah teruji melalui prosedur yang sesuai, sehingga sumber dan kebenarannya dapat ditelusuri secara ilmiah. Hal ini

memberikan perspektif yang berbeda untuk studi mendatang dan dapat memanfaatkannya sebagai dasar dalam mendesain metode penelitian yang akan digunakan untuk pengembangan model.

Saran

Studi ini dapat memberi pemahaman bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pembelajaran melalui berbagai bentuk pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

Meningkatkan kualitas sistem administrasi akademik secara online agar dapat mewujudkan kepuasan mahasiswa yang berdampak pada peningkatan pembelajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan selalu melakukan perawatan dan meng-update sistem yang ada agar sistem tidak mengalami kegagalan saat digunakan.

Kualitas informasi yang disediakan selalu diperbaharui sesuai dengan informasi yang tersedia, terutama yang berkaitan dengan keberlangsungan kegiatan pembelajaran mahasiswa. Untuk itu informasi dari lembaga segera dapat ditampilkan di sistem online maupun di papan-papan pengumuman yang disediakan.

Kualitas pelayanan juga perlu ditingkatkan dan dijaga agar

mahasiswa yang memerlukan pelayanan dapat segera ditangani. Untuk itu perlu disediakan pegawai yang selalu siap dengan perubahan informasi dari lembaga dan juga pegawai yang dapat menjaga sistem online agar dapat memberikan jawaban yang diperlukan mahasiswa.

Mahasiswa diharapkan dapat aktif mengikuti sistem online agar tidak ketinggalan informasi. Untuk itu, mahasiswa dapat melengkapi dirinya dengan sistem internet melalui handphone yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- DeLone, W.H and McLean, E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Sistem Success: A Ten-Year Update*, Journal of Mangement Information Sistem, 19 (4), 9-30.
- Dwi Priyatno. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Stastistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Mediakom.
- FandyTjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi*.
- Ghozali, imam. (2005). *Model Persamaan Struktural*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., (1995). *Multivariate Data Analysis, Fourth Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Husaini Usman, dan Purnomo SetiadiAkbar. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husein Umar. 2003. *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jogiyanto, HM. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Lies Sudiby. 2011. *Peranan dan Dampak Teknologi Informasi dalam Dunia Pendidikan di*

Indonesia. Jurnal Widyatama
No.2 / Volume 20 / 2011.

Purbayu Budi Santosa dan Ashari. 2005.
Analisis Statistik dengan
Microsoft Excel dan SPSS.
Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip*
total quality service, Edisi 2,
Cetakan 1, Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Marie
Jo. (1996). *Services Marketing.*
McGrawill: New York.

Zulian Yamit. 2005. *Manajemen*
Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta:
Ekonis

PERSETUJUAN JURNAL

Artikel ini telah dibaca dan direkomendasikan oleh Pembimbing I dan Pembimbing II.

Surakarta, Mei 2016

Pembimbing I



**Drs. Sunarto, MM
NIP.195408061980031002**

Pembimbing II



**Muhammad Sabandi, S.E., M.Si.
NIP. 197209132005011001**