

Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual

Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja
STIKOM Bali
Jalan Raya Puputan No. 86 Renon Denpasar, (0361)244445
e-mail: yuni@stikom-bali.ac.id

Abstrak

STIKOM Bali sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan banyak sistem informasi dalam membantu proses bisnisnya, terdapat sistem informasi yang membantu pengelolaan terhadap tugas dan peran Dosen. Sistem informasi tersebut dinamakan dengan Sistem Informasi Dosen (SID). SID telah banyak mengalami perkembangan dari segi fitur dan fungsi yang akan mempermudah Dosen. Fungsi yang terdapat pada SID saat ini adalah dapat menampilkan informasi umum terkait mahasiswa, profil dosen, hasil evaluasi mengajar dan history kelas ajar. Fitur atau fungsi utama lain adalah mengenai dosen wali, dosen pembimbing, dosen koordinator dan jadwal dosen penguji. Salah satu cara untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan mengetahui kepuasan dari sisi pengguna ataupun user. Kinerja sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penilaian terhadap kepuasan pengguna SID sehingga dapat diketahui kinerja SID tersebut. Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan adalah metode Servqual. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendefinisian masalah, eksplorasi konsep, analisis, pengumpulan data dan analisis data serta penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil perhitungan skor Servqual diperoleh kualitas dari tangible, reliability dan empathy masih kurang baik. Sedangkan kualitas dari responsiveness dan assurance sudah baik sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SID adalah kurang puas.

Kata kunci: SID, kepuasan, SERVQUAL

Abstract

STIKOM Bali as one of the universities that have implemented many information systems in assisting its business process, there is information system that assist management of duty and role of lecturer. The information system is called the Lecturer Information System (SID). SID has a lot of progress in terms of features and functions that will facilitate Lecturers. Functions contained in the current SID is able to display general information related to students, professors profile, the results of teaching evaluation and class history of teaching. Other main features or functions are about guardian lecturers, supervisors, lecturers coordinator and lecturer test schedule. . One way to optimize and improve the performance of information systems is to know the satisfaction of the user or user. Information system performance can be seen from user satisfaction in the use of information system. Therefore, in this study conducted an assessment of user satisfaction SID so that SID performance can be known. The method used in the measurement of satisfaction is SERVQUAL method. The research method used in this research is problem definition, concept exploration, analysis, data collection and data analysis and conclusion. Based on the calculation of servqual score obtained the quality of tangible, reliability and empathy is still not good. While the quality of responsiveness and assurance is good so it can be concluded that the level of user satisfaction with SID is less satisfied.

Keyword: SID, satisfaction, SERVQUAL

1. Pendahuluan

Dosen merupakan salah satu bagian dari civitas akademika suatu perguruan tinggi yang memiliki peran penting dalam mendidik mahasiswa. Dengan berkembangnya teknologi informasi khususnya sistem informasi membantu mempermudah proses yang melibatkan tugas Dosen sebagai tenaga pendidik. Tugas dan peran Dosen selain sebagai pengajar adalah seperti membimbing mahasiswa tugas akhir, skripsi, kerja praktek. Selain itu Dosen juga memiliki peran sebagai Dosen wali mahasiswa serta sebagai Dosen

koordinator pada mata kuliah tertentu. Pada STIKOM Bali sebagai salah satu perguruan tinggi yang telah menerapkan banyak sistem informasi dalam membantu proses bisnisnya, terdapat sistem informasi yang membantu pengelolaan terhadap tugas dan peran Dosen. Sistem informasi tersebut dinamakan dengan Sistem Informasi Dosen (SID). SID telah banyak mengalami perkembangan dari segi fitur dan fungsi yang akan mempermudah Dosen. Fungsi yang terdapat pada SID saat ini adalah dapat menampilkan informasi umum terkait mahasiswa, profil dosen, hasil evaluasi mengajar dan *history* kelas ajar. Fitur atau fungsi utama lain adalah mengenai dosen wali, dosen pembimbing, dosen koordinator dan jadwal dosen penguji.

Pengguna SID STIKOM Bali saat ini adalah Dosen STIKOM Bali yang telah mempunyai username dan password untuk login ke SID tersebut. Salah satu cara untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi adalah dengan mengetahui kepuasan dari sisi pengguna ataupun *user*. Kinerja sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penilaian terhadap kepuasan pengguna SID sehingga dapat diketahui kinerja SID tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan adalah metode *SERVQUAL*. Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan suatu sistem informasi. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [1] menggunakan metode *SERVQUAL* untuk analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan penelitian yang dilakukan oleh [2] yang menggunakan metode *SERVQUAL* untuk Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu adanya pengukuran kepuasan pengguna terhadap SID. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan pengguna dengan metode *SERVQUAL*. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui kepuasan pengguna SID. Selain ini hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem maupun pihak eksekutif perguruan tinggi untuk lebih meningkatkan kinerja sistem informasi yang telah diterapkan khususnya Sistem Informasi Dosen

2. Metode Penelitian

Bagian ini akan menjelaskan mengenai tahapan dalam penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi kerangka berpikir metodologi *IS Research*. Menurut [3] sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan pengetahuan lingkungannya (*relevance*) dan patuh terhadap dasar yang ada (*rigor*). Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari empat tahapan yaitu:

1. Eksplorasi konsep

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu konsep SID, kepuasan, kepuasan pengguna, metode *SERVQUAL*. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan SID yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

2. Analisis

Pada tahap analisis dilakukan analisis konsep SID, analisis kepuasan pengguna, analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *SERVQUAL*, dan analisis *construct* atau indikator kepuasan pengguna SID. Indikator dalam penelitian akan dijadikan dasar dalam pembuatan pertanyaan dalam kuesioner.

3. Pengumpulan dan analisis data

Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden dosen. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan.

Referensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan

Definisi kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu [4].

2. *SERVQUAL*

Metode ini dikembangkan dengan menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa
2. Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

Tanggapan konsumen dinyatakan dengan skala *Likert*, untuk selanjutnya konsumen diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing-masing dimensi yang ada.

Model *Service Quality* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [5] :

$$\text{Skor } \textit{SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan antara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan *Gap*/kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil > - 1 (*ex*: -0, 40) berarti baik; dan hasil < -1 (*ex*: -1, 20) berarti kurang baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen *SERVQUAL* dapat dipergunakan untuk menghitung skor *gap* kualitas jasa pada level secara rinci:

- a. *item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
- b. *Dimensi-by-dimensionalisys*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*Gap Servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3.....+ P22 / 22) - (H1 + H2 + H3 ++ H22 / 22)$.
- d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus.

$$\text{Persepsi (P)}$$

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Harapan (H)}}{\text{Persepsi (P)}} \dots\dots\dots (1)$$

Jika kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

2.1 Identifikasi Variabel *SERVQUAL*

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini sebagai kerangka berpikir mengacu pada pendapat Parasuraman, penelitian tentang kualitas jasa mengidentifikasi 5 (lima) dimensi kualitas jasa berdasarkan persepsi pengguna angkutan masal yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan [6].

Identifikasi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi-dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).
2. Variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan
 Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. *Tangibles* (X1) yaitu ini adalah hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan seperti fasilitas, pegawai, perlengkapan dan peralatan.
 - b. *Reliability* (X2) yaitu sama seperti produk harus andal, demikian pula personil jasa harus dapat melakukan pekerjaannya secara konsisten, akurat dan dapat diandalkan.
 - c. *Responsiveness* (X3) yaitu Pelanggan tidak ingin harus menunggu untuk dilayani.
 - d. *Assurance* (X4) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin.
 - e. *Empathy* (X5) yaitu perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pelanggan.
3. Kepuasan (Y)

Kepuasan yaitu penilaian yang diberikan oleh pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan (sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting, sangat tidak penting) dan tingkat kinerja (sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, sangat tidak baik) [3].

2.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subyek diminta untuk mengindikasikan tingkat kepuasan mereka terhadap masing masing pernyataan.

Tabel 1. Bobot penilaian dengan Skala Likert *SERVQUAL*

Keterangan	Penilaian
Sangat tidak baik	1
Tidak baik	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat baik	5

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden Penelitian

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini berdasarkan rumus *Slovin*. Setelah dilakukan penghitungan didapat jumlah responden sebanyak 40 orang. Karakteristik responden dosen yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin dan *homebase*. Tabel 1 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden dosen.

Tabel 1 Profil dan Karakteristik Reponden Dosen

Jenis Kelamin		Prodi		
L	P	SK	SI	MI
28	12	18	20	2

Ket:

- L = Laki-laki
- P = Perempuan
- SK = Sistem Komputer
- SI = Sistem Informasi
- MI = Manajemen Informatika

Berdasarkan profil dan karakteristik responden dosen, maka dominan dosen yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 dan program studi SI (Sistem Informasi) sebanyak 20 orang.

3.2 Uji Validitas

Uji validitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas menggunakan alat bantu SPSS 20. Uji validitas menggunakan *bivariate correlation* dengan *correlation coefficients pearson*. Berdasarkan data uji validitas pada Tabel 2 semua item valid karena *r hitung* > *r tabel*, dima nilai *r tabel* = 0.2573. Hasil tersebut menunjukkan semua variabel diikutkan dalam analisis korelasi. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	Hasil
X11	1	Valid
X12	0.934	Valid
X13	0.620	Valid
X14	0.410	Valid
X15	0.572	Valid
X21	0.667	Valid
X22	0.303	Valid
X23	0.492	Valid
X24	0.991	Valid

X25	0.286	Valid
X31	0.479	Valid
X32	0.350	Valid
X33	0.627	Valid
X34	0.838	Valid
X41	0.508	Valid
X42	0.649	Valid
X43	0.939	Valid
X44	0.749	Valid
X51	0.843	Valid
X52	0.370	Valid
X53	0.838	Valid
X54	0.769	Valid
Y1	0.265	Valid
Y2	0.616	Valid
Y3	0.444	Valid
Y4	0.642	Valid
Y5	0.375	Valid

3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda untuk memprediksi kepuasan pengguna berdasarkan variabel-variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan tabel dapat ditentukan persamaan regresi bergandanya :

$Y = 3.473 + 0,081 X_1 + 0,253 X_2 + (-0,36) X_3 + 0,39 X_4 + 0,19 X_5$ serta dapat disimpulkan bahwa :

- Koefisien regresi dari variable X1, X2, X4 dan X5 menunjukkan nilai positif, berarti variable ini memiliki hubungan searah/positif terhadap *variable* terikatnya. Artinya jika nilai *variable* bebas naik, maka nilai *variable* terikat juga ikut naik. Sedangkan untuk *variable* X3 berarti *variable* ini tidak memiliki hubungan searah/positif terhadap *variable* terikatnya.
- Koefisien regresi dari *variable tangibles* (X1) adalah sebesar 0,081
- Koefisien regresi dari *variable reliability* (X2) adalah sebesar 0,253
- Koefisien regresi dari *variable responsiveness* (X3) adalah sebesar -0,36
- Koefisien regresi dari *variable assurance* (X4) adalah sebesar 0,39
- Koefisien regresi dari *variable empathy* (X5) adalah sebesar 0,19

Dari semua *variable* bebas yang digunakan *variable* yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah *variable assurance*, dengan koefisien regresinya sebesar 0,390.

Tabel 3 *Coefficients* Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,473	1,387		1,783	,084
1 X1	,081	,144	,083	,563	,577
X2	,253	,158	,237	1,598	,119
X3	-,360	,150	-,353	-2,400	,022
X4	,390	,152	,382	2,561	,015
X5	,019	,143	,019	,130	,897

3.4 Uji korelasi

Berikut hasil perhitungan uji korelasi dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan Tabel 3 diatas diketahui korelasi terhadap *variable* Y adalah X1 sebesar 0,265, X2 sebesar 230, X3 sebesar 0,031, X3

sebesar 0,059 dan X5 sebesar 0,815. Sedangkan untuk r hitung adalah sebesar 0,747 yang berarti lebih besar dari r tabel sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 4 Uji korelasi

		X11	X21	X31	X41	X51	Y1
X11	Pearson Correlation	1	,070	-,115	,108	-,032	,180
	Sig. (2-tailed)		,667	,479	,508	,843	,265
	N	40	40	40	40	40	40
X21	Pearson Correlation	,070	1	-,089	-,210	,047	,194
	Sig. (2-tailed)	,667		,585	,193	,774	,230
	N	40	40	40	40	40	40
X31	Pearson Correlation	-,115	-,089	1	,112	-,108	-,342*
	Sig. (2-tailed)	,479	,585		,492	,508	,031
	N	40	40	40	40	40	40
X41	Pearson Correlation	,108	-,210	,112	1	-,071	,301
	Sig. (2-tailed)	,508	,193	,492		,665	,059
	N	40	40	40	40	40	40
X51	Pearson Correlation	-,032	,047	-,108	-,071	1	,038
	Sig. (2-tailed)	,843	,774	,508	,665		,815
	N	40	40	40	40	40	40
Y1	Pearson Correlation	,180	,194	-,342*	,301	,038	1
	Sig. (2-tailed)	,265	,230	,031	,059	,815	
	N	40	40	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3.5 SERVQUAL

Untuk melihat rata-rata tingkat harapan, persepsi dan *gap* berdasarkan dimensi kualitas layanan maka dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Rata-rata Tingkat harapan, Persepsi, dan *Gap* berdasarkan dimensi *service quality*

Dimensi	Rata-rata		Gap (P-H)	Q = P/H
	Harapan	Persepsi		
Tangible	4.05	3.95	-0,1	0,975309
Reliability	3.95	3.9	-0,05	0,987342
Responsiveness	3.95	3.95	0	1
Assurance	3.93	3.95	0,02	1,005089
Empathy	4.06	4.05	-0,01	0,997537

Berdasarkan Tabel 4 diatas, terlihat bahwa *tangible* mempunyai *gap* yang paling besar, selanjutnya *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*. Jika Kualitas (Q) = 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan tabel diatas Kualitas (Q) <1 adalah sebanyak tiga dimensi yaitu *tangible*, *reliability* dan *emphaty* sehingga disimpulkan kualitas masih kurang baik.

4. Simpulan

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan di STIKOM Bali hingga analisa hasil yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji korelasi dengan menggunakan SPSS terdapat hubungan positif dan signifikan antara kelima *variable* bebas, yakni *variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dosen STIKOM Bali
2. Kontribusi *variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi secara berurutan adalah sebesar 26,5%, 23%, 3,1%, 5,9% dan 81,5%.
3. Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL diperoleh *Gap* atau kesenjangan dari masing-masing *variable* bebas yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara berurutan adalah -0,1, -0,05, 0, 0,02, -0,01. Sedangkan untuk kualitas dari *tangible, reliability* dan *emphaty* masih kurang baik. Sedangkan kualitas dari *responsivenes* dan *assurance* sudah baik. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SID kurang puas.

Daftar Pustaka

- [1] Setiawati, M.G. (2015). *Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL*. IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer. 6(2), pp 103-122.
- [2] Marlindawati (2013). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. (SNATI) 2013. Yogyakarta, pp C-47-C-52.
- [3] Hevner, A. C., March, S., Park, J., dan Ram, S. (2004). *Design Science in Information Systems Research*, Management Information Systems Quarterly, 28(1), 77-105.
- [4] Hendarti,Henny.(2008). *Korelasi antara efektivitas sistem informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa Universitas Bina Nusantara*. Jurnal Piranti Warta. 11(2), pp 242-257
- [5] Tjiptono Fandy,(2005), *Prinsip-Prinsip Total Quality Serice*,Andi Offset.
- [6] Zeithaml, V.A ., Parasuraman, A. dan Malhotra., A (2002), *Service Quality Delivery Through Web Sites : A Critical Review Of Extant Knowledge*, Journal of theAcademy of Marketing Science, Vol.30 No.4, pp.362-75