

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era digital saat ini, perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membawa dampak yang sangat besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Negara-negara di seluruh dunia berusaha untuk mengatasi permasalahan ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di era Reformasi Pelayanan Publik banyak menghadapi banyak sekali tantangan yang sangat besar seperti, dengan muncul Covid 19 diawal tahun 2020 dimana membawa dampak yang sangat besar bagi setiap aspek kehidupan manusia diseluruh dunia, maka kebijakan pemerintah di seluruh dunia terlebih khusunya di Indonesia terhadap pemberlakuan lockdown (karantina wilayah), social distancing dan physical distancing menyebabkan masyarakat sulit berinteraksi dan kurang mendapatkan pelayanan publik yang baik dalam dunia Kesehatan, pendidikan dan bidang-bidang lainnya,

Kualitas Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat atau konsumen, diwujudkan dengan secara efisien, sehingga dapat membuat pelayanan menjadi lebih berkualitas dan mudah untuk diketahui oleh masyarakat atau pengguna terkait dengan pelayanan yang sudah diberikan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah begitu juga dalam hal kepuasan pelayanan yang diberikan dari pihak manapun Oleh karena itu, pemerintah atau suatu instansi bahkan institusi harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan

memaksimalkan kualitas pelayanan Sistem Informasi Adademik dikampus. Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat atau konsumen. Perguruan Tinggi merupakan sarana dunia pendidikan untuk melanjutkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi setelah Sekolah Lanjutan. Lembaga pendidikan di Indonesia merupakan organisasi yang memiliki orientasi ganda(multiple oriented), yaitu organisasi yang berorientasi sosial dan orientasi bisnis (Rochaety, 2008). Universitas merupakan salah satu Lembaga pelayanan publik yang bergerak dibidang Pendidikan, Universitas harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasaan pelanggannya hal ini perlukan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh pelanggannya yaitu mahasiswa dengan baik. Pendidikan tinggi di indonesia saat ini telah memenuhi era persaingan global, sehingga perguruan-perguruan tinggi di indonesia dituntut untuk bersaing dalam dunia era digital yang membuat banyak aspek-aspek perubahan. Teknologi informasi saat ini memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan akademik, termasuk dalam hal pengelolaan data akademik. Dalam upaya mempermudah proses administrasi akademik dan memastikan keamanan data akademik, banyak institusi pendidikan yang sudah mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Namun, meskipun sistem informasi akademik dapat mempermudah proses akademik, pelaksanaan yang kurang baik dapat mengakibatkan masalah yang serius bagi institusi pendidikan, seperti data yang tidak akurat atau bahkan hilang. Sistem Informasi Akademik ( SIAKAD) merupakan suatu kerangka kerja yang mengatur dan mengontrol penggunaan teknologi informasi dalam organisasi khusunya dikampus. Dalam hal ini, digitalisasi menjadi penting untuk memastikan sistem informasi akademik dapat berjalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi penggunanya, Karena Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademi (SIAKAD) yang baik dapat mempengaruhi efisiensi dan

efektivitas dalam proses akademik.

Menurut Driyakarya dalam Moh Daryanto (2010:12) pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Ada 4 (Empat) pihak yang dikatagorikan terlibat kedalam dunia pendidikan yaitu:

1. Pihak eksternal primer yaitu mahasiswa sebagai peserta didik.
2. Pihak eksternal sekunder yaitu pihak yang mendukung dan membiayai pendidikan mahasiswa meliputi orang tua, saudara, wali atau pemberi beasiswa.
3. Pihak eksternal tersier yaitu pengguna lulusan, pemerintah, swasta dan masyarakat.
4. Pihak internal yaitu sivitas akademik yang terdiri dari tenaga akademik dan tenaga kependidikan dalam perguruan tinggi.

Universitas Cenderawasih sebagai salah satu institusi Pendidikan tinggi, harus meningkatkan mutu tata kelola pendidikan tinggi yang terintegrasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi terlebih khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Kualitas pelayanan khususnya dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sudah berjalan dengan baik namun, ada beberapa pelayanan yang masih kurang maksimal dilakukan secara efisien, seperti dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) online berbasis web dan desktop, yaitu mulai dari penginputan nilai mahasiswa yang terlambat dimasukan kedalam Portal yang membuat mahasiswa juga tidak bisa mengikuti perkuliahan tepat waktu sesuai jadwal yang telah dibuat dari setiap program studi yang ada, karena terlambat melakukan pembuatan KRS secara online.

selain dari itu juga nilai yang terlambat diinput di portal juga mempengaruhi para mahasiswa yang mungkin sebagai penerima beasiswa seperti penerima beasiswa Bidikmisi atau KIP-K yang terkadang terlambat menyetor nilai ke pihak institusi pemberi beasiswa sehingga membuat mahasiswa terlambat menerima biaya hidup.

Dari beberapa survey awal yang telah dilakukan menunjukan bahwa sebagian mahasiswa di beberapa Program Studi di Fakulatas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih, sudah memahami menggunakan portal dalam hal mengumpulkan tugas atau ujian online yang dibuat dalam bentuk zip file dan dikirim dalam portal mahasiswa yang ada, dan menerima materi kuliah yang di bagikan oleh dosen dalam portal Namun, tidak semua mahasiswa dapat dengan mudah mengumpulkan tugas atau ujian secara online dan menerima materi dari setiap dosen yang ada secara online diportal, karena tidak ada informasi yang diberikan oleh program studi yang ada kepada setiap operator masing-masing Program Studi sehingga terkadang pemanfaatan portal akademik lebih sering digunakan untuk membuat Kartu Rencana Studi (KRS), dan Juga pengimputan nilai semester. Masalah lainnya juga yang ditemukan yaitu berhubungan dengan Sistem Informasi Akademik dalam hal ini *web-site* yang kurang efektif dan *up to date* masih ada informasi lama yang terpampang dan informasi terbaru agak terlambat. Padahal seharusnya Sistem Informasi Akademik sangat di dukung oleh *web-site* yang optimal sehingga itu juga mempengaruhi informasi tentang perkuliahan dan proses administrasi dalam pekuliahian.

Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih. Hal ini penting untuk diketahui, mengingat Sisitem Informasi Akademik menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih, untuk meningkatkan kualitas pelayan secara digital sehingga dapat membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan berguna bagi mahasiswa, yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan membuatnya dalam bentuk penulisan Proposal Skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP) UNIVERSITAS CENDERAWASIH**

**B. Perumusan Masalah Dan Pembatasan Masalah**

**1. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu;

1. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan IlmuPolitik (Fisip) Universitas Cenderawasih ?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih ?

**2. Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk mengidentifikasi adanya penyimpangan maupun

pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Variabel *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)*, dalam pembatasan masalah *ini* adalah :

- Response Time (kecepatan akses)
- Ease of use (kemudahan penggunaan)
- Reliability (keandalan sistem)

2) Variabel *Kepuasaan*, dalam pembatasan masalah ini adalah :

- Kinerja
- Harapan

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan Ilmu Administrasi khususnya tentang Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital, sehingga nantinya pengembangan ilmu teknologi dan komunikasi, dapat terus diterapkan untuk meningkatkan kemampuan Pegawai Kampus terlebih khusus pegawai kampus yang bekerja di bagian sistem informasi akademik, Dosen, Mahasiswa, dan juga bagi para pembaca.
- b. Manfaat Praktis dari penelitian ini bagi Peneliti, Mahasiswa, Dosen, Pegawai kampus terlebih khusus pegawai kampus yang bekerja di bagian sistem informasi akademik dan juga bagi para pembaca tentang Ilmu Administrasi khususnya tentang sistem informasi terkait pengetahuan Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih sehingga dapat memberikan sumbangsi pemikiran atas hambatan atau Kendala-kendala yang dihadapi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih.

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)**

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian terhadap suatu

elayanan secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan. Menurut Yansah dkk (2013: 30)

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang di timbulkan oleh suatu jasa didalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai.

### **b. Pengertian dan Konsep Sistem Informasi**

Sejak permulaan peradaban, manusia sudah bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain dengan menggunakan berbagai jenis instrumen/alat fisik (hardware), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (software), saluran komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data). Perkembangan sistem informasi melalui alat pengolah data sejak zaman purba hingga saat ini dapat digolongkan ke dalam 4 (empat) golongan besar, yakni sebagai berikut:

- 1) Peralatan manual, yaitu peralatan pengolahan data yang sangat sederhana, di mana faktor terpenting dalam pemakaian alat adalah menggunakan tenaga tangan manusia.
- 2) Peralatan mekanik, yaitu peralatan yang sudah berbentuk mekanik yang digerakkan dengan tangan secara manual.
- 3) Peralatan mekanik elektronik, yaitu peralatan mekanik yang digerakkan secara otomatis oleh motor elektronik.
- 4) Peralatan elektronik, yaitu peralatan yang bekerjanya secara elektronik Secara sederhana, sistem informasi dipahami sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang-orang yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi.

Marimin et al. (2006) menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi sebagai komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (users). Para pemakai biasanya tergabung dalam suatu entitas organisasi formal, seperti departemen atau lembaga suatu instansi pemerintahan yang dapat dijabarkan menjadi direktorat, bidang, bagian sampai pada unit terkecil di bawahnya.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi menjelaskan mengenai organisasi atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin akan terjadi pada masa yang akan datang tentang organisasi tersebut. Setiap membicarakan tentang sistem informasi, maka di dalam benak setiap orang akan terbayang tentang komputer, di mana suatu sistem informasi pasti akan menggunakan komputer. Secara historis, gagasan tentang sistem informasi sudah ada sebelum muncul komputer. Pada masa itu, sistem informasi telah digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak manajemen untuk membuat keputusan dan melakukan kontrol operasi. Munculnya komputer telah menambah satu atau lebih dimensi, seperti kecepatan, akurasi, peningkatan volume data, dan lain-lain yang memberikan lebih banyak alternatif dalam pengambilan keputusan. Jadi, sistem informasi bukanlah hal yang baru, komputerisasinya yang terus-menerus mengalami pembaharuan.

Perkembangan lebih lanjut memunculkan istilah sistem informasi berbasis komputer (computer based information system/CBIS), yakni sistem informasi yang menggunakan sumber daya komputer (perangkat lunak dan keras) serta manusia dalam melakukan aktivitasnya untuk mentransformasi data menjadi produk informasi bagi kepentingan pengguna akhir (end users).

Dengan penggunaan teknologi komputer sebagai basis dalam sistem informasi diharapkan informasi yang akan dihasilkan dapat lebih akurat, berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran, sehingga pengambilan keputusan dapat lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan sistem informasi secara benar dan tepat pada semua level organisasi, mulai dari level operasional (pelaksana teknis) hingga level pimpinan puncak (top leader) akan sangat memengaruhi pencapaian keberhasilan organisasi.

Menurut Cahyono (2015:7) dalam jurnal mendefinisikan: "Sistem Informasi adalah sekumpulan kegiatan yang sudah terorganisasi menghasilkan suatu laporan atau informasi yang diperlukan oleh organisasi". Menurut Hapzi Ali dan Tonny Wangdra (2010:13) mendefinisikan: "Sistem Informasi (information system) merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi". Sedangkan menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani (2017:2) mendefinisikan: "Sistem Informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang - orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi". Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan kegiatan yang sudah terorganisasi dari komponen komponen orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

### **c. Komponen Sistem Informasi**

Pada dasarnya sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia, yang terdiri dari komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menyajikan

informasi. Sistem informasi di dalam suatu organisasi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Fungsi pengolahan informasi sering membutuhkan data yang telah dikumpulkan dan diolah dalam periode waktu sebelumnya. Oleh karena itu, ditambahkan suatu penyimpanan data file (data file storage) ke dalam model sistem informasi. Dengan demikian, kegiatan pengolahan tersedia baik data baru maupun data yang telah dikumpulkan dan disimpan sebelumnya. Burch & Grudnitski (1989) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya sebagai blok pembangun (building block). Blok pembangun ini kemudian dibagi menjadi blok masukan (input block), blok model (model block), blok keluaran (output block), blok teknologi (technology block), blok basis data (database block) dan blok kendali (controls block).

#### **d. Model Sistem Informasi**

pada prinsipnya, sistem informasi dapat dibedakan dalam 2 (dua) model, yakni berdasarkan komponen aktivitasnya dan aktivitas sistem informasi. Sistem informasi menggunakan sumber daya perangkat keras (*hardware*), sumber daya perangkat lunak (*software*, program dan prosedur) dan sumber daya manusia (pengelola dan pengguna) untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas pemasukan data, pengolahan data dalam menghasilkan informasi, penyimpanan data dan atau informasi, produksi informasi serta aktivitas pengendalian sistem informasi.

#### **e. Komponen Sumber Daya Informasi**

Komponen sumber daya informasi dapat dilihat dari sisi sumber daya yang ada, yaitu sebagai

berikut:

1) Perangkat/Peranti Keras (hardware)

Bagian ini merupakan bagian perangkat keras sistem informasi, yang terdiri dari mesin dan media yang digunakan untuk melakukan aktivitas sistem informasi. Sistem informasi modern memiliki perangkat keras berupa komputer (Central Processing Unit/CPU, unit masukan/keluaran, unit penyimpanan data atau informasi dalam bentuk file dan sebagainya), peralatan penyimpanan data dan peralatan nonkomputer. Contoh perangkat keras dalam sistem informasi berbasis komputer antara lain komputer mainframe, minicomputer dan microcomputer, yang di dalamnya tercakup peralatan pemasukan data, pengolahan data, penyimpanan data dan keluaran data/informasi, peripheral penunjang komunikasi (untuk jaringan komputer) dan komputer lainnya. Adapun media yang digunakan dapat saja berupa media kartu elektronik (smart card), kertas, media penyimpanan piringan magnetik dan lain-lain.

2) Perangkat/Peranti Lunak (*Software*)

Bagian ini meruapakan bagian perangkat lunak sistem informasi yang meliputi semua prosedur operasi yang diperlykan oleh program komputer dan prosedur operasi yang diperlukan oleh manusia, misalnya prosedur kerja, manual, dan lain-lain. Sistem informasi modern memiliki perangkat lunak untuk memerintahkan computer melaksanakan tugas yang harus dilakukannya. Perangkat lunak dapat digolongkan menjadi beberapa kelompok, yaitu sebagai berikut:

- a) Perangkat lunak sistem, seperti sistem operasi, sistem utilitas dan sistem komunikasi, misalnya program microsoft windows, linux, netware baru, anti virus,

utilitas norton, dokter disk, dan lain-lain.

- b) Perangkat lunak aplikasi, yang dapat dibagi berdasarkan: 1) perangkat lunak aplikasi yang bersifat umum, seperti pengolah data (word processing), pengolah angka (spreadsheet), manajemen basis data, aplikasi statistika, aplikasi riset operasi dan lain-lain. 2) perangkat lunak aplikasi yang bersifat khusus, yang terdiri dari program yang secaraspesifik dibuat untuk aplikasi tertentu.
- c) Perangkat lunak bahasa pemrograman, yang dapat dibagi berdasarkan:
  - 1) bahasa pemrograman tingkat tinggi, seperti Visual Foxpro, Bahasa C dan C ++, Borland, Basic, Visual Basic, Pascal dan lain-lain.
  - 2) bahasa pemrograman tingkat rendah, seperti bahasa mesin dan bahasa assembler. Dr.Drs.Reydonnzar Moenek, M. M.Devt.M.,dkk. (2020)

#### e. Fungsi Sistem Informasi

Menurut Anggraeni dan Irviani (2017:2) sistem informasi memiliki fungsi diantaranya:

- 1) Untuk meningkatkan aksebilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan perantara sistem informasi
- 2) Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem,
- 3) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- 4) Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi.
- 5) Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi.
- 6) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.

- 7) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

## **f. Karakteristik Sistem Informasi**

Karakteristik Sistem Informasi Menurut Ardana dan Lukman dalam A Dianty (2016), sistem informasi memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Satu bagian: asosiasi satu kesatuan
- 2) Bagian-bagiannya adalah para eksekutif, perwakilan, mitra yang berbeda, struktur, sub-kerangka PC (peralatan, pemrograman, gadget jaringan, SDM, kumpulan data, dan data)
- 3) Terjalin dengan kuat: tercermin sebagai koneksi, kolaborasi, metodologi kerja di antara para eksekutif
- 4) Mencapai tujuan: menghasilkan data yang berkualitas untuk para eksekutif dan mitra yang berbeda.

## **e. Indikator Sistem**

Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator menurut DeLone dan McLean adalah sebagai berikut:

- 1) Ease of use (kemudahan penggunaan) Suatu sistem informasi dapat diakatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna

melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

- 2) Response Time (kecepatan akses) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi Diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon.
- 3) Reliability (keandalan sistem) Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan
- 4) Flexibility (fleksibilitas) Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pengguna
- 5) Security (keamanan), Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi

#### **f. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)**

Sistem informasi adalah kolaborasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Sistem informasi digunakan karena adanya interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis (Abdul Kadir 2004). Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah perangkat lunak yang menata administrasi yang digunakan untuk menyajikan informasi dan berhubungan dengan kegiatan akademik. Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademik dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah sebuah sistem aplikasi yang dibuat secara khusus untuk mengelola data administrasi akademik dalam dengan penerapan teknologi komputerisasi sehingga pengelolaan administrasi akademik dapat dikelola dengan baik dan dapat menyajikan informasi secara tepat

dan cepat.

Sistem Informasi Akademik (SIA) sebagai suatu sistem di dalam suatu lembaga pendidikan yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media dan prosedur-prosedur dalam mengelolah, menyimpan dan mendistribusikan data dan informasi yang berkaitan dengan pendidikan atau akademik. Sistem informasi Akademik (SIA) secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik (SIA) sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan Software agar mampu mengefektifkan waktu dan menekankan biaya operasional. Sistem Informasi Akademik (SIA) mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Sistem informasi Akademik (SIA) melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademik baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional harian administrasi akademik. Adapun tujuan dan manfaat yang dapat diambil dari penerapan sistem informasi akademik adalah sebagai berikut:

- 1) Pengajuan KRS (KRS Online) merupakan tempat yang dipergunakan bagi mahasiswa untuk melakukan penawaran mata kuliah/pengambilan mata kuliah pada tiap semester. Setiap mahasiswa baru dapat menggunakan fasilitas ini setelah memenuhi semua persyaratan untuk pengajuan KRS, antara lain telah membayar SPP/UKT, dan sebagainya.

Pengajuan KRS ini aktif pada waktu tertentu yaitu pada waktu KRS awal semester/semester pendek.

2) Meningkatkan Informasi Akademik, dibentuknya SIA (Sistem Informasi Akademik) berbasis Web tujuannya adalah untuk meningkatkan informasi akademik tidak hanya bagi mahasiswa tetapi juga sangat penting untuk dosen, dengan adanya SIA dosen bisa tahu persis terutama mengenai jadwal mengajar dan juga mengetahui lebih jauh mengenai mahasiswa, yaitu dengan komunikasi secara langsung dengan mengeluarkan *Hot Massages* untuk memberikan pengumuman kepada mahasiswa.

3) Manfaat yang lain bahwa nilai langsung bisa online, artinya mahasiswa dapat melihat secara online melalui komputer nilai yang dimilikinya, kemudian mahasiswa setiap saat bisa melihat perkembangan IP dan IPK nya dan mahasiswa juga dapat melihat mata kuliah apa yang dapat diambil selanjutnya, salah satunya jatah KRS semester depan sudah tahu tanpa harus konsultasi terlebih dahulu ke dosen wali.

4) SIA membantu penentuan jadwal kuliah dan plotting mata kuliah, dengan jadwal tersebut untuk hari dan jamnya menjadi lebih pasti dan pengambilan mata kuliah oleh mahasiswa yang bisa langsung diakses, dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa langsung memilih kelas atau kelas yang lainnya.

5) Pengiriman data yang cepat, keuntungan dengan adanya SIA banyak yang dirasakan antara lain untuk melihat data yang diminta khususnya data akademik cepat sekali, untuk mahasiswa sendiri menjadi lebih cepat karena dihubungkan dengan intemet, efisien karena tidak perlu datang ke kampus tetapi cukup dilakukan di rumah ataupun melalui internet di manapun mereka berada kecuali mereka mempunyai masalah yang harus

diselesaikandi kampus. Keuntungan yang lain bahwa nilai langsung bisa diakses lewat online, artinya mahasiswa dapat melihat secara online melalui komputer nilai yang dimilikinya, kemudian mahasiswa setiap saat bisa melihat perkembangan IP dan IPK nya dan mahasiswa juga dapat melihat mata kuliah apa yang dapat diambil selanjutnya, salah satunya jatah KRS semester depan sudah tahu tanpa harus konsultasi terlebih dahulu ke dosenwali/penasehat akademiknya.

- 6) Menekan biaya operasional Sistem Informasi Akademik (SIA) terbukti efektif memangkas biaya operasional pengelolaan data akademik terutama dalam hal efektifitas kerja dan biaya untuk alat tulis kantor (ATK)
- 7) Fiturnya Lengkap, Sistem Informasi Akademik (SIA) memberikan kemudahan dalam mengelola seperti data dosen, data mahasiswa, data alumni, data mata kuliah, data nilai, mahasiswa, transkrip nilai, dll.

#### **g. Portal Akademik**

Portal Akademik Universitas, merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah "portal" yang akan mengintegrasikan informasi informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik. Pengguna Portal Akademika ini terdiri dari 3 jenis yaitu:

1. Pengurus.
2. Mahasiswa
3. Dosen

## **2. Kepuasan Pengguna**

### **a. Gagasan Pemenuhan Klien**

Kata fulfillment atau pemenuhan berasal dari bahasa Latin, tepatnya 'satis' yang berarti cukup atau memuaskan, dan facio yang berarti membuat. Secara sederhana, kepuasan dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan atau pemuasan secara memadai (Yulfiana, 2016). Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang berarti perasaan senang (lega, gembira karena hasratnya sudah terpenuhi), sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai suatu hal yang terpenuhi, kegembiraan, dan kualitas (Yulfiana, 2016). Fulfillment adalah kesenangan atau ketidakpuasan dari seseorang yang mendapatkan kesan kontras antara konsekuensi dari pelaksanaan administrasi dan asumsi mereka. Sesuai dengan Oliver dalam Yulfiana (2016) kepuasan adalah tingkat sentimen seseorang setelah melihat pameran atau hasil yang dirasakannya dengan asumsinya. Tingkat pemenuhan adalah elemen kontras antara eksekusi nyata dan asumsi, jika pameran sesuai dengan bentuknya, klien akan sangat puas. Gagasan Pemenuhan Klien

Kata fulfillment atau pemenuhan berasal dari bahasa Latin, tepatnya 'satis' yang berarti cukup atau memuaskan, dan facio yang berarti membuat. Secara sederhana, kepuasan dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan atau pemuasan secara memadai (Misbach, 2012:176 dalam Yulfiana, 2016). Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang berarti perasaan senang (lega, gembira karena hasratnya sudah terpenuhi), sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai suatu hal yang terpenuhi, kegembiraan, dan kualitas (Gathering group, 2005:902 dalam Yulfiana, 2016). Fulfillment adalah sensasi kesenangan atau ketidakpuasan dari seseorang yang mendapatkan kesan kontras antara konsekuensi dari pelaksanaan administrasi dan asumsi mereka. Sesuai dengan Oliver dalam Yulfiana (2016) kepuasan adalah tingkat

sentimen seseorang setelah melihat pameran atau hasil yang dirasakannya dengan asumsinya. Tingkat pemenuhan adalah elemen kontras antara eksekusi nyata dan asumsi, jika pameran sesuai dengan bentuknya, klien akan sangat puas.

### **b. Bagian-bagian yang Memenuhi Kepuasaan**

Bagian-bagian dari loyalitas konsumen menurut pandangan Lovelock, yang dikutip oleh Tjiptono dalam Dona Kristiawan (2016), ada beberapa strategi untuk menilai pemenuhan, antara lain:

1. Pelaksanaan (Execution)

Sifat utama dari suatu barang dan merupakan ciri khas yang sangat penting yang dipikirkan pelanggan dalam membeli suatu barang.

2. Ciri-ciri sekunder atau pelengkap atau jasa yang rusak atau jasa yang gagal berfungsi dalam jangka waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu merupakan contoh ciri-ciri atau keistimewaan (features) tambahan dari fungsi yang berkaitan dengan pilihan dan pengembangan produk.
3. Kualitas yang tak tergoyahkan (Reliability) Probabilitas bahwa sebuah bar atau administrasi dirugikan / gagal bekerja dalam jangka waktu tertentu dan keadaan tertentu.
4. Kesesuaian dengan penentuan Tingkat sejauh mana rencana dan atribut kerja memenuhi pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya dalam pandangan keinginan pembeli.
5. Umur teknis dan umur panjang produk terkait dengan daya tahan.
6. Mudah diperbaiki (Kegunaan) Menggabungkan kecepatan, kemampuan, kenyamanan, mudah diperbaiki, dan perlakuan yang baik terhadap keluhan.
7. Daya tarik produk terhadap indera konsumen, seperti model desain dan warnanya.

## **b. Estimasi Tingkat Pemenuhan**

Dalam menentukan tingkat loyalitas konsumen, ada 5 faktor yang harus dilihat oleh organisasi menurut (Lupiyoadi, 2008 dalam Dona Kristiawan, 2016), yaitu :

1. Kualitas barang

Pelanggan akan merasa puas dengan asumsi konsekuensi dari penilaian mereka menunjukkan bahwa barang yang mereka gunakan adalah barang yang sangat baik.

2. Kualitas pelayanan,

khususnya untuk industri jasa. Jika pelayanan yang mereka terima memuaskan atau sesuai dengan harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas.

3. Mendalam Pembeli

Mendalam Pembeli pembeli akan merasa senang dan memiliki kepastian bahwa orang lain akan menghormatinya ketika menggunakan barang dengan merek tertentu yang umumnya akan memiliki tingkat pemenuhan yang lebih signifikan. Kepuasan yang diperoleh bukan karena sifat barang tersebut namun dari nilai sosial yang membuat pembeli senang dengan merek tertentu.

4. Biaya

Barang-barang yang memiliki kualitas yang sama namun memiliki harga yang cukup rendah akan menawarkan keuntungan yang lebih tinggi kepada pembeli.

5. Anggaran

Pembeli yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu duduk-duduk untuk mendapatkan suatu barang akan cukup sering merasa puas. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diasumsikan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas

konsumen adalah eksekusi barang dan administrasi, kualitas barang, kualitas administrasi, kedalaman, biaya dan nilai sesuai asumsi klien.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan. Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Kotler yang dikutip oleh (Tjiptono 2015) sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelangga (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Kinerja / *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut Selain itu, para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3. Analisis Pelanggan yang hilang (lost customer analysis)

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview

saja yang perlu tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

#### 4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut (Wilkie, 1994 dalam Dona Kristiawan, 2016) menyatakan bahwa “terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu harapan, performance, comparison, confirmation atau disconfirmation, dan discrepancy”. Elemen kepuasan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Harapan (expectations)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen (Gasperz, 2002 dalam Dona Kristiawan, 2016) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3) Pengalaman dari teman-teman

4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran, dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

## 2. Kinerja (*Performance*)

Performa merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

## 3. Perbandingan (*comparison*)

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membelidengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

## 4. Konfirmasi (*Confirmation atau Disconfirmation*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan sertaorang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation dan disconfirmation yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

## 5. Ketidaksesuaian (*discrepancy*)

Ketidaksesuaian mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Negatif *disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya positif *disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban tentatif terhadap masalah penelitian. Jawaban itu dinyatakan, dalam bentuk hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Nachmias,1981). Kerlinger (1973) menyatakan, hipotesis adalah suatu pernyataan kira-kira atau suatu dugaan sementara mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Sax (1979), hipotesis adalah pernyataan mengenai hubungan yang diharapkan antara dua variabel atau lebih. Suryabrata (1983), "Hipotesis" adalah jawaban sementara terhadap masalah yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah : "Diduga Sistem Informasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Akademik Di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih"

## **E. Definis Variabel**

### **1 Definisi Konsep**

Menurut Singarimbun dan Effendi (2009) Singarimbun dan Effendi. menguraikan Pengertian Konsep atau Definisi Konsep adalah generalisast dari sekelompok fenomena tertentu. sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan barbagat fenomena yang sama." Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskannya sesual dengan maksud kita memakainya. Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

#### **a. Kualitas Pelayanan Sistem Infomasi Akademik (SIAKAD)**

Menurut Anastasia D. dan Ciptono (2001: 403): Pelayanan akademik merupakan itu layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, in rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Secara sederhana, sistem informasi dipahami sebagai suatu himpunan atau kumpulan dari kelompok orang-orang yang bekerja, prosedur, dan sumber daya peralatan yang mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, merawat dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Marimin et al. (2006) menyederhanakan pemahaman terhadap sistem informasi sebagai komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (users). Para pemakai biasanya tergabung dalam suatu entitas organisasi formal, seperti departemen atau lembaga suatu instansi pemerintahan yang dapat dijabarkan menjadi direktorat, bidang, bagian sampai pada unit terkecil di bawahnya.

### b. Kepuasaan Pengguna

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan harapannya. Menurut Oliver dalam Yulfiana (2016) kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015, h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

1). Variabel (X), yaitu Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)

a) Response Time (kecepatan akses) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi Diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon. Respon Time (Kecepatan Akses), diukur melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon. kecepatan proses data pada saat diakses dibagi menjadi 2 yaitu : yang pertama Kecepatan data internet, seperti *google* dan lain sebagainya dalam membuka url *web browser* tersebut ketika banyak data yang diakses melalui leptop atau hp pasti mempengaruhi kecepatan respon halaman web portal, sedangkan yang kedua Kecepatan

data *read dan write* saat data mengalir kesebuah tempat penyimpanan itu dipengaruhi oleh seberapa cepatnya *read dan write*. seperti Jumlah user yang banyak saat mengakses data dapat mempengaruhi kecepatan *respon time* contohnya jika banyak mahasiswa atau dosen yang mengakses portal dalam waktu yang bersamaan ini dapat membuat portal yang dikases menjadi lambat.

- b) Ease of use (kemudahan penggunaan) Suatu sistem informasi dapat diakatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Ease of use (kemudahan penggunaan), diukur melalui tingkatan pengguna dalam mempercayai bahwa sistem informasi akademik mudah dipahami dengan baik dan digunakan dengan baik. seperti dal hal pengguna atau user yang disini terdiri dari (pengurus/pegawai kampus, mahasiswa, dan dosen) terlebih khusunya mahasiswa dapat mengerti dengan baik bagaimana menggunakan web portal, web portal diakses tanpa perlu mempelajari pedoman, dan web portal akademik juga sudah memberikan kepuasaan.
- c) Reliability (keandalan sistem), Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Reliability (keandalan sistem), diukur melalui seberapa lama sistem portal akademik dapat beroperasi tanpa mengalami kegagalan atau gangguan. Reliability atau keandalan sistem juga mengukur seberapa sering perangkat atau sistem portal akademik memerlukan perawatan untuk menjaga kinerja. Dari indikator ini juga dapat dilihat seberapa sering pengguna (pengurus/pegawai kampus, mahasiswa dan dosen) terlebih khusunya mahasiswa mengalami kesalahan atau gagal dalam menggunakan perangkat untuk mengakses sistem web portal akademik. Contoh lainnya juga seperti kecepatan dan ketepatan dalam pengisian KRS (Kartu

Rencana Studi), keteraturan jadwal mata kuliah yang ditampilkan disistem web portal akademik.

2). Variabel (Y) yaitu, Kepuasaan Pengguna

a) Kinerja dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output.

Dengan demikian apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan sebuah output. Artinya harga pelayanan publik harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu dalam hal tenaga, bagaimana setiap pegawai yang bekerja di bidang Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) bekerja sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan diatur oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik (FISIP) dalam hal waktu dimana setiap pegawai yang bekerja di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik (FISIP) terlebih khusunya pegawai yang bekerja di bidang Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) melakukan pelayanan tepat waktu, tidak menunda-nunda, terlambat atau bahkan mendelgasikan tugas kepada orang lain atau bekerja diluar dari tugas pelayanan yang ada dikampus.

b) Harapan

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan

dan keyakinan mereka. Dalam hal ini kosumen yang berarti mahasiswa terhadap suatu jasa di mana menerima pelayanan dari Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sudah pasti berharap bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapa, keinginan dan keyakinan mereka. Contohnya seperti fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Dalam hal ini dimana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih untuk memberikan pelayanan yang baik dan berjalan sesuai dengan harapan semua pengguna (pengurus/pegawai kampus, mahasiswa dan dosen) pasti perlu menyediakan fasilitas, peralatan personel dan materi komunikasi. fasilitas fisik yang menjadi yaitu gedung seperti gedung kampus, gedung untuk fasilitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), contoh peralatan seperti ada komputer, alat router pada wifi, laptop, hp, Printer, mouse, modem, hardisk dan lain sebagainya. User atau pengguna (Pengurus/pegawai kampus, mahasiswa, dan dosen) penting juga untuk mempunyai perangkat keras seperti, HP, laptop, dan komputer agar memudahkan untuk mengakses halaman web portal akademik. Dari beberapa contoh diatas ada juga contoh lainnya, bagaimana pegawai yang bekerja di bidang Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan baik di kepengurusan administrasi pengurus secara online, pengurusan krs untuk mahasiswa, penginputan nilai bagi dosen yang belum sempat menginput nilai sesuai deadline sistem yang dan lain sebagainya dilakukan secara efektif

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data atau informasi sehingga dapat di deskripsikan, dibuktikan, dengan teori dan informasi yang didapatkan secara faktual atau secara studi literatur yang diperolah untuk mencapai suatu tujuan penelitian yang

dilakukan. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2013, hlm. 3) menyatakan bahwa: Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian adalah suatu metode yang ingin dilakukan dalam penelitian Jenis Penelitian ini yaitu, Penelitian Kuantitatif. Menurut Emzir ( 2009 : 28) penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma post positivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi serta pengujian teori.

#### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Tujuan ditetapkan lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian. Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan penelitian di Fakultas

### **c. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2018:130). Populasi dari masalah yang di teliti yaitu terdiri dari:

- Mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih berjumlah 2,539 orang yang terdiri dari :
  - 1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik
  - 2) Program Studi Ilmu Administrasi Perkantoran
  - 3) Program Studi Ilmu Pemerintahan
  - 4) Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial
  - 5) Program Studi Hubungan Internasioanal
  - 6) Program Studi Antropologi Sosial
  - 7) Program Studi Perpustakaan

#### **2. Sampel**

Terkait dengan sampel yang diambil, penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi mempunyai anggota yang tidak homogen, dalam hal ini

berbeda jumlah anggota dari masing-masing KKM (Sugiono, 2012, hlm 117-118). Dalam Sugiyono (2013, hlm. 138), penentuan jumlah sampel untuk masing-masing KKM dihitung secara proporsional dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{n}{N} \times S$$

Keterangan :

s = Jumlah sampel setiap unit secara proposional

S = Jumlah seluruh sampel yang didapat

N = Jumlah Populasi

Roscoe dalam Sugiono (2012, hlm. 91) mengatakan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel. dalam penelitian ini sampel yang diambil 100 orang maka jumlah seluruh sampel yang di dapat 100 orang, Berdasarkan rumus di atas, diperoleh jumlah sampel masing-masing Program Studi sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Distribusi Unit Sampel Penelitian**

No	Program Studi	Unit Populasi	$S = \frac{n}{N} \times S$	Unit Sampel
1.	Ilmu Administrasi Perkantoran	400	$400 / 2,539 \times 100$	16
2.	Ilmu Administrasi Publik	468	$468 / 2,539 \times 100$	18

3.	Ilmu Pemerintahan	605	605/ 2,539 x 100	24
4.	Ilmu Kesejahteraan Sosial	278	278/ 2,539 x 100	11
5.	Hubungan Internasioanal	482	482/ 2,539 x 100	19
6.	Antropologi Sosial	221	221/ 2,539 x 100	9
7.	Perpustakaan	85	85 / 2,539 x 100	3
Jumlah Mahasiswa		2539		100

Dari tabel diatas maka jumlah sampel yang diambil dari 2,359 populasi adalah 100 orang

#### **d. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan sebagai berikut:

##### 1. Penelitian Pustaka

Penelitian Pustaka yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara mencari berbagai buku literatur dan bahan Pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penelitian berasal dari bahasa Inggris yaitu research (re berarti kembali, dan search berarti mencari) (Yousda, 1993:12). Dari pengertai tersebut dapatlah difahami bahwa research itu adalah berarti mencari kembali. Menurut kamus Webster's New International, penelitian adalah penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip; suatu penyelidikan yang amat cerdik untuk menetapkan sesuatu. Sedangkan menurut hilway dalam bukunya Introduction to Research mengemukakan bahwa penelitian adalah suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap sesuatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut ( Dalam buku (Yousda, 1993:12).

##### 2. Kuisisioner

Kuesisioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau

diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang berikan (Sulistyo-Basuki, 2006: 110). Pertanyaan yang akan diberikan pada kuisioner ini adalah pertanyaan menyangkut fakta dan pendapat responden, sedangkan kuisioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner tertutup, dimana responden diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif. Keuntungan bentuk tertutup ialah mudah diselesaikan, mudah dianalisis, dan mampu memberikan jangkauan.

### 3. Observasi (Pengamatan )

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Hal ini untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih.

### e. Teknik Pengolahan Data

Menurut Hasan (2006: 24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara cara atau rumus- rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128). Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan penghitungan komputasi program SPSS (Statistical Product and Service Solution) karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis

menggunakan menu-menu dekriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007: 1). Pengolahan data meliputi kegiatan:

### 1. Mengedit

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi, Hasan ( 2006:24).

### 2. Coding (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akandianalisis, Hasan ( 2006:24).

### 3. Pemberian skor atau nilai

Dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Sugiyono (2018:152) menyatakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan untuk analisis kuantitatif dapat diberi skor:

**Tabel. 1.2 Penilain Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Kode</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2

Sangat Tidak Setuju	STS	1
Sumber : Sugiyono (2018:152).		

#### 4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil dapat Tabulasi dapat berbentuk:

- a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa, adalah tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dantujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa(Hasan, 2006: 20)

### F. Teknik Analisis Data

Analisis Data menurut Hasan (2006: 29) adalah memperkirakan atau denganmenentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/ meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu :

#### a. Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009:53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau

valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas ingin mengukur apa yang hendak kita ukur. Mengukur validitas dapat menggunakan Pearson Correlation dan dilakukan dengan cara melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator pertanyaan terhadap total konstruk dengan menunjukkan hasil yang signifikan yaitu dibawah 0,05. Jika masing-masing pertanyaan mempunyai tingkat signifikan dibawah 0,05 berarti dikatakan valid.

Menurut Arikunto dalam Yeni, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu tes. Setelah data diperoleh darikuesioner, pengujian validitas instrumen dihitung menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r : Koefisien Validitas

$\sum X$  : Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum X^2$  : Jumlah skor yang di kuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$  : Jumlah skor yang di kuadratkan dalam sebaran Y

$\sum Z$  : Jumlah hasil skor X dan Y yang berpasangan

n : Jumlah responden

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2009:47) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistic dengan cara melihat Cronbach Alpha (a). Kriteria yang digunakan adalah suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Hasil pengujian reliabilitas ini menggunakan SPSS yang mana dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (nilai standar). Rumus reabilitas sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

$r_{11}$  : reabilitas instrumen

$k$  : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  : jumlah butiran/item

$\sum \sigma_b^2$  : varian total

## b. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian terhadap model regresi untuk menghindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan model regresi yang lebih akurat. Pengujian asumsi klasik terdiri dari empat pengujian, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskesdastisitas dan uji autokorelasi. Dalam mengolah data penulis dibantu dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic for windows 21*.

## 1). Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik. Ghazali (2013:160), menyatakan bahwa: "Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal."

Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, sehingga apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Terdapat dua cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik. Penggunaan analisis grafik dapat dideteksi dengan melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal-dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar menjauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas lain menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan tentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan Uji K-S dapat dilihat dari: -Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

-Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

## 2). Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2016:159), uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik. Model dapat dinyatakan mengalami syarat linieritas apabila sig linearity  $< 0.05$  dan nilai deviation from linearity sig  $> 0.05$ .

## 3). Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013:139), menyatakan bahwa: "Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika tidak tetap maka disebut heterokedastisitas."Heterokedastisitas akan muncul apabila kesalahan atau 50 residual dari model yang akan diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi yang lainnya. Setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan kondisi yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2013:108). Ghozali (2013:108), menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas, yaitu melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED

dengan residualnya SRESID, dan deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di- studentized. Dasar analisis heterokedastisitas menurut Ghozali (2013:108) adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

#### 4). Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Menurut Jonathan Sarwono (2012:28) terjadi autokorelasi jika durbin watson sebesar  $< 2$  dan  $> 4$ . Dari nilai-nilai di atas, diketahui bahwa nilai dw (1,482)  $< 3$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat autokorelasi baik autokorelasi positif maupun autokorelasi negatif dalam model. secara umum, kriteria yang digunakan adalah:

-Jika DU  $< DW < 4 - DU$  maka  $H_0$  diterima, artinya terjadi autokorelasi

-Jika DW  $< D_L$  atau DW  $> 4 - D_L$  maka  $H_0$  ditolak, artinya tidak terjadi autokorelasi

-Jika  $D_L < DW$  atau  $4 - DU < DW < 4 - D_L$ , artinya tidak ada kepastian kesimpulan atau yang pasti

## 5). Uji Multikolinearitas

Ghozali (2013:105), menyatakan bahwa: "Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)." Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Ghozali (2013:105), menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai R yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independent banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0.90), maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.

Multikolinieritas dapat juga dilihat dari: a) tolerance value dan lawannya b) variance tolerance factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan sebagai

berikut:

-Tolerance value < 0,10 atau VIF > 10 : terjadi multikolinearitas.

-Tolerance value > 0,10 atau VIF < 10: tidak terjadi multikolinearitas

### **C. Uji Statistik**

**1. Analisis Regresi Linier Sederhana** adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu atau berapa variable bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun bersama-sama. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel dependen (X) dengan variabel independen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut

persaman regresi sederhana :

$$\bar{y} = a + bX$$

Keterangan:

$\bar{y}$  = garis regresi/varianel response

a = Konstanta (*intersep*), perpotongan dengan sumbu vertical b = konstanta regresi (*slope*)

X = Variabel bebas/prediktor

#### **d. Uji Hipotesis**

##### **1. Uji t**

Menurut Ghazali (2016:97) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

##### **2. Uji F**

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama (stumultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingakatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghazali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan

berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016).

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H^0$  ditolak dan  $H^1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H^0$  diterima dan  $H^1$  Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable dependen/terikat