

# PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA PEMBELAJRAN DARING DI UNIVERSITAS BUNG HATTA

Tiffany Jasmara<sup>1</sup>, Linda Wati<sup>2</sup>  
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : [tiffanyjasmara@gmail.com](mailto:tiffanyjasmara@gmail.com), [lindawati@bunghatta.ac.id](mailto:lindawati@bunghatta.ac.id)

## A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses yang tidak pernah berakhir (*education is a never ending process*), serta pendidikan adalah perjalanan dalam membentuk sebuah keterampilan secara mendasar, yang berkaitan dengan kemampuan daya intelektual maupun emosional, tentang sifat manusia ke sesamanya. Maka dari itu, proses pembelajaran merupakan aspek penting dalam hal berhasilnya pendidikan sehingga berkualitasnya proses belajar memerlukan pelayanan yang berkualitas juga.

Kelayakan sebuah universitas akan dilihat dari Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Layanan yang ada. Proses pembelajaran memiliki beberapa peran yang sangat penting dalam pendidikan. Hal inilah yang membuat seorang siswa dapat memahami suatu ilmu. Sedangkan kualitas pelayanan cenderung mengacu pada pelayanan, dimana pelayanan merupakan proses atau kegiatan tidak berwujud yang menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya. Untuk mendukung proses administrasi akademik Universitas Bung Hatta memiliki sejumlah sistem informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Universitas Bung Hatta misalnya Portal Universitas Bung Hatta untuk mengelola semua aktivitas akademik secara online, sistem informasi alumni, KKN sistem informasi dan email jurnal. Semua ini dikelola oleh masing-masing unit terkait. Aplikasi ini dapat diakses melalui <http://portal.bunghatta.ac.id>

Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan, kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan. Kepuasan merupakan rasa kecewa ataupun puas yang muncul dari pelanggan akibat hasil perbandingan antara persepsi kinerja pada produk terhadap apa yang pelanggan harapkan[1]. sistem informasi akademik merupakan sebuah rancangan sistem dalam pengolahan data akademik untuk dijadikan sumber informasi yang memberikan manfaat untuk pegawai, dosen, dan mahasiswa, pada sebuah instansi kependidikan[2]. Kualitas pelayanan merupakan harapan atas keunggulan suatu produk serta serta pengontrolan atas keunggulan yang ada dalam rangka

terpenuhinya harapan pelanggan [3]

## B. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diteliti dan diolah oleh peneliti dengan langsung. Pada penelitian dilaksanakan, perolehan data didapatkan dari sebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Bung Hatta. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 380 dengan menggunakan rumus slovin, dengan penarikan sampel adalah *cluster random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah spss.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Statistik

No	Variable Penelitian	Sig	Alpha	Kesimpulan
1	Kualitas Sistem Informasi Akademik	0.000	0.05	H <sub>1</sub> Diterima
2	Kualitas Pelayanan	0.000	0.05	H <sub>2</sub> Diterima

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring di Universitas Bung Hatta.

Disarankan untuk Universitas Bung Hatta

memperbaiki perangkat sistem informasi akademik agar tersedia lebih lengkap lagi dan menyediakan buku referensi yang memadai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Kotler, Ketler. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Ketiga Belas. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- [2] Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (*The Effect Of Academic Information System And The Quality Of Administrative Services On Student Satisfaction*). Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi, 2(1), 11–19.
- [3] Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2(3), 1803–1813.  
<https://doi.org/10.35794/Emba.V2i3.5>