

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Dalam penelitian ini mencantumkan berbagai sumber yang digunakan sebagai landasan atau dasar sebagai acuan yang berkaitan dengan variabel yang digunakan. Berikut beberapa sumber yang digunakan:

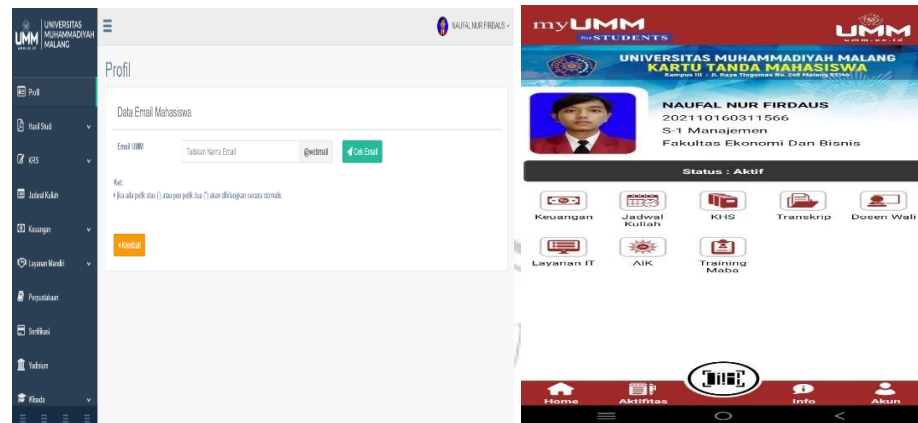
Grand Theory

Kualitas Sistem dalam penelitian ini didasarkan pada teori dari Delone dan McLean yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, dimana sistem yang baik harus memiliki keandalan teknis, kemudahan penggunaan, serta menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Kualitas Pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai hasil perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna. Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel terikat didefinisikan berdasarkan konsep Tjiptono yang menyatakan kepuasan sebagai hasil evaluasi pengguna setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka

2.2 Definisi Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (4). Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Yang terdiri dari yaitu kemudahan untuk digunakan. Dalam penelitian ini, konsep kualitas sistem diterapkan pada sistem Infokhs Universitas Muhammadiyah Malang, yaitu sistem

informasi akademik berbasis website dan aplikasi mobile yang digunakan oleh mahasiswa.



Gambar 2.1 Tampilan halaman Utama Website dan Aplikasi Mobile Infokhs

Infokhs Infokhs digunakan menyediakan berbagai layanan akademik, seperti pengisian KRS online, melihat jadwal perkuliahan transkrip nilai, absensi perkuliahan, pembayaran perkuliahan, serta layanan akademik lainnya. Dengan demikian, kualitas sistem Infokhs dapat dilihat dari kemudahan mahasiswa dalam menggunakan sistem, kelancaran akses, serta kemampuan sistem dalam menyajikan informasi akademik yang akurat dan tepat waktu.

2.2.1 Indikator dari kualitas sistem:

1. Kemudahan untuk digunakan (*use of use*) : Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
2. Fleksibilitas (*Flexibility*) : Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah

kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

3. Keandalan sistem (*realibility*) : Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.
4. Kecepatan akses (*response time*) : Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan respon yang cepat terhadap perintah atau permintaan pengguna.
5. Keamanan sistem (*security*) : Keamanan mencakup kestabilan sistem terhadap gangguan, perlindungan data, serta terhadap akses tidak sah atau kerusakan. Sistem yang aman meningkatkan persepsi kualitas sistem bagi pengguna, memperkuat kepercayaan, memberikan kepuasan pengguna tersebut (6).

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pengguna terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan (12). Kualitas Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak yang lain (13). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan. Reliability menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan. Responsiveness menekankan pada kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu pengguna. Assurance berkaitan dengan pengetahuan dan sikap profesional petugas yang

menumbuhkan rasa percaya, sedangkan empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diterapkan pada Biro Pendidikan dan Pengajaran (BPP) Universitas Muhammadiyah Malang sebagai unit pelayanan akademik mahasiswa. BPP berperan dalam mendukung proses akademik melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi mutu perkuliahan, sehingga kualitas pelayanannya diharapkan mampu menunjang kelancaran kegiatan akademik dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

1. *Tangibles* (Berwujud) : *Tangibles* merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian tangible segala sesuatu sarana prasarana.
2. *Reliability* (Kehandalan) : *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dan dapat diandalkan. Dengan demikian reability merupakan suatu kemampuan akademik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : *Responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Jadi Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan staff akademik yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan Mahasiswa.
4. *Assurance* (Jaminan) : *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya. Dengan demikian assurance merupakan pengetahuan dan perilaku Staf untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri mahasiswa dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.

5. *Empathy* (empati) : Empati berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari karyawan terhadap konsumen. Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan (14)

2.4 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya (15). Kepuasan terjadi apabila kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan mahasiswa, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila kinerja berada di bawah harapan. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa mencerminkan hasil evaluasi mahasiswa terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi dan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan tersebut

2.4.1 indikator kepuasan mahasiswa

1. Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan : Mahasiswa ditanya secara langsung seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan kampus, apakah mereka merasa puas terhadap pelayanan dan kualitas yang ada di kampus.
2. Kesesuaian Harapan Mahasiswa : Tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan yang diharapkan oleh Mahasiswa dengan yang dirasakan oleh Mahasiswa. Sehingga mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh pihak karyawan.
3. Kesiediaan Mahasiswa Untuk Merekomendasikan : Kesiediaan mahasiswa untuk merekomendasikan kampus tersebut kepada teman atau keluarga untuk menimba ilmu, skill dan pelatihan atau menggunakan jasa dari kampus tersebut (16).

2.5 Penelitian Terdahulu

Judul & Penulis (Tahun)	Permasalahan	Hasil
Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Riza Wahyudi (2015)	Penelitian ini bertujuan untuk menjawab empat permasalahan utama, yaitu apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel.
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Sia Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Ahmad Rudini (2015)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIA) terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Sampit.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Fajar, Jahruddin (2023)	Penelitian ini membahas pengaruh kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Fajar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas sistem informasi akademik maupun kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa.
Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademi Pancasakti (SIAP) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal), Agnes Dwita Susilawati (2022)	Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan Sistem Informasi Akademik Pancasakti (SIAP) dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.	Hasilnya menunjukkan bahwa baik SIAP maupun kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi pengaruh bersama sebesar 61,6%.
/Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas sistem maupun kualitas informasi

Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang, Muhammad Taufik Syastra (2015)	dari sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STT Indonesia Tanjungpinang.	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Secara keseluruhan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 63,7% terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi akademik.
--	--	--

Berdasarkan Tabel di atas dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang pengaruh kualitas system dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, diatarannya yang dilakukan oleh Riza Wahyudi , Ahmad Rudini, Jahruddin, Agnes Dwita Susilawati, serta Muhammad Taufik Syastra membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

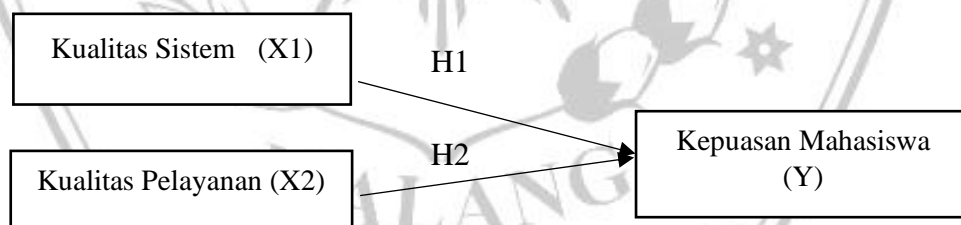
Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kembali pengaruh kualitas sistem Infokhs dan kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang sebagai upaya memperkuat dan melengkapi temuan penelitian sebelumnya dengan konteks dan objek penelitian yang berbeda.

2.6 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan suatu bentuk analisa keseluruhan dari proses penelitian. Melihat penelitian terdahulu maka perlu dilakukan penelitian untuk menelaah kenyataan dilapangan atas penilaian para pakar tersebut dengan objek penelitian Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Kualitas sistem informasi akademik akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi akademik yang

digunakan adalah baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akan ikut merasakan puas. Kualitas sistem informasi akademik yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna yang menggunakan sistem Infokhs. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas sistem informasi akademik yang diberikan mudah digunakan dan mudah untuk diakses akan menjadi suatu kepuasan pengguna (8).

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem informasi akademik. Kualitas pelayanan yang semakin baik maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Maka dari itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.3 Kerangka Teori

2.7 Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian:

H1: Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem Infokhs Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang

H2: Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran Terhadap Kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang

Berdasarkan hipotesis di atas didapatkan bahwa kualitas sistem infokhs dan kualitas pelayanan biro pendidikan dan pengajaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Jahruddin pada tahun 2023 dengan judul "*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Fajar*". Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa (8). Kemudian untuk kualitas pelayanan Biro Pendidikan dan Pengajaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian yang dilakukan oleh Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riskyanti (2024) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pamulang*" yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, dimana variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi (17).