

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM IAIN AMBON**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
IAIN Ambon 2022**



Disusun Oleh:

**Nur Husni
NIM: 180304001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
IAIN AMBON
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon

Nama : Nur Husni

Nim : 180304001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin Tanggal 12 Bulan Desember Tahun 2022 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

DEWAN MUNAQASYAH

Pembimbing I : Dr. Dewinofrita, M.Pd 

Pembimbing II : Dinar Riaddin, M.Pd 

Penguji I : Dr. Nurhasanah, M.S.I 

Penguji II : Rhaishudin/E. Rumandan, M.M 

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam IAIN Ambon


Dr. Kapraja Sangadji, M.Pd
NIP. 197201162007011014

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah
dan Keguruan IAIN Ambon


Dr. Ridhwan Latuapo, M.Pd.I
NIP. 1973110520000031002

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

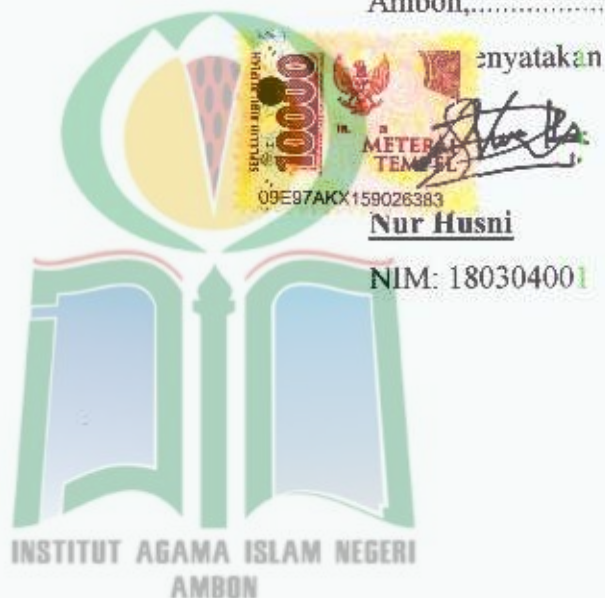
Nama : Nur Husni

NIM : 180304001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian/karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di bantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.

Ambon,..... 2022



KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. karena atas limpahan rahmatnya hingga saat ini penyusun masih diberi kesehatan, kenikmatan serta ketabahan dalam menyusun skripsi ini, tak lupa pula shalawat serta salam penyusun hanturkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW, karena atas perjuangan beliau dan para sahabat- sahabat tabiin, serta keluarganya, hingga saat ini kita semua masih dalam naungan ajarannya yaitu Islam.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa manajemen pendidikan islam IAIN Ambon”** ini disadari oleh penyusun masih jauh dari kesempurnaan, olehnya itu dengan penuh tulus penyusun mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membimbing, memberi arahan, motivasi, masukan dan membantu dalam berbagai hal yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini, oleh karena itu melalui kesempatan ini penyusun menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ayahanda tercinta La Lane (Alm) dan ibunda tersayang Rahmawati (Almh) selaku orang tua kandung, terima kasih atas didikan dan kasih sayang luar biasa, terima kasih telah menjadi motivasi terbesar kepada penulis untuk lebih baik lagi kedepannya semoga itu menjadi pahala serta amal jariyah yang tak terputus di sisi Allah SWT.

2. Dr. Zainal Abidin Renwarin, M.Si selaku Rektor IAIN Ambon, Dr. Ismail Tuanany, M.M selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Husein Wattimena, M.Si selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Dr. Faqih Seknum M.Pd. I selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama IAIN Ambon.
3. Dr. Ridwan Latuapo, M.Pd. I, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Hj. Siti Jumaeda, M.Pd. I, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Hj Cornelia Pary, M.Pd selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Muhajir Abd. Rahman, M.Pd, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Dr. Kapraja Sangadji, M. Pd.selaku ketua Program Studi Pendidikan Islam.
5. Dr. Dewi Nofrita, M. Pd.selaku Dosen Pembimbing I dan Dinar Riaddin, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing, mendampingi, memberikan arahan serta dorongan positif sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Dr. Nur Hasanah, M.S.I selaku Penguji I dan Rhaishudin J. Rumandan, M.M selaku Penguji II yang senantiasa terselesaikan memberikan masukan, arahan, kontribusi positif serta gambaran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

7. Terima kasih kepada keluarga, teman, sahabat khususnya MPI angkatan 2018, pacar yang semoga berjodoh serta orang-orang tersayang yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang menjadi *support system* terbaik.
8. Terima kasih juga buat yang membuat aplikasi Tik-Tok, yang video-videoanya seperti mengerti isi hati penulis.

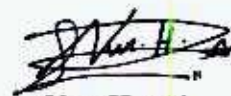
Terlepas dari segala uraian diatas sebagai pengantar tulisan ini, serta berbagai hal yang menjadi acuan penyusunan hasil skripsi ini, maka kesalahpahaman pengertian dan kekurangan lengkapnya referensi terhadap konsep keilmuan. Olehnya itu kehadiran karya ilmiah ini juga merupakan tolak ukur dan kemampuan dan menganalisis suatu masalah, sehingga kiranya kelengkapan dari kekurangan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan perbaikan pada kesempatan berikutnya.

Mengakhiri tulisan ini sekali lagi atas kooperatif dan pengertiannya penulis ucapkan terima kasih yang mendalam.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

Ambon, 12... 2022

Penulis



Nur Husni
NIM.180304001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Husni

NIM : 180304001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan hasil penelitian/karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di bantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.

Ambon,..... 2022

Yang Menyatakan

Nur Husni

NIM: 180304001



ABSTRAK

NUR HUSNI. NIM. 180304001, Dosen Pembimbing I Dr.Dewinofrita, M.Pd dan Pembimbing II Dinar Riaddin, M.Pd.Judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon. 2022.**

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah sebuah sistem berbasis web yang dibangun dengan tujuan untuk mengorganisasi data akademik secara online. Kepuasan Mahasiswa terhadap SIKAD merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan SIKAD karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SIKAD terhadap kepuasan dan besarnya tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, Sampel 31 mahasiswa dari jumlah populasi 123 orang sebagai pengguna SIKAD. Pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuisioner.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS diantaranya uji persyaratan statistik serta validasi angket penelitian. Analisis selanjutnya yaitu uji normalitas data berdasarkan output spss diperoleh nilai Sig > 0.05, yaitu 0.200 > 0.05. artinya data residual berdistribusi normal. berdasarkan output SPSS diperoleh nilai Deviation from linearity sebesar 0.661 > 0.05, artinya ada hubungan yang linear antara variabel independent dengan variable dependent. Koefisien determinasi berdasarkan nilai R square diperoleh nilai 0.070 artinya pengaruh variabel bebas terhadap variable dependent adalah sebesar 7% sisanya 93% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini. Berdasarkan tabel coefficients diperoleh persamaan regresi $Y = 33.604 - 0.243X$. Artinya pelayanan akademik berpengaruh negative terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini juga dapat diperkuat oleh hasil uji hipotesis, dimana nilai sig = 0.149 > 0.05 artinya hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa iain ambon ditolak, pada taraf signifikan 5%.

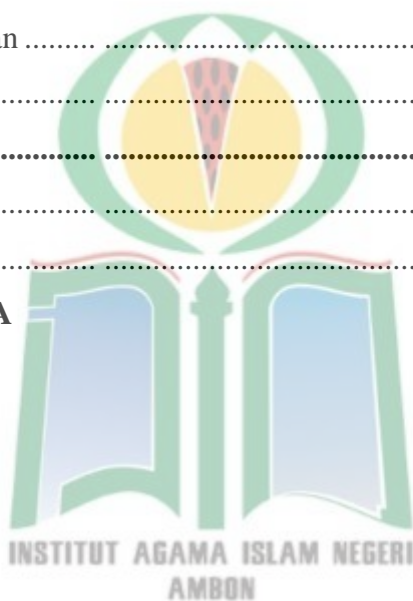
Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu: tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan siakad dengan kepuasan mahasiswa yang berarti bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kata Kunci: *Sistem informasi Akademik, Kepuasan, Mahasiswa*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Defenisi Operasional.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Kualitas Pelayanan.....	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2. Karakteristik Pelayanan	9
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
B. Sistem Informasi	10
C. Sistem Informasi Akademik (SIKAD).....	12
1. Keunggulan siakad.....	15
2. SIKAD IAIN Ambon	19
D. Kepuasan Mahasiswa	20
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	20
2. Faktor - faktor Kepuasan	24
3. Indikator Kepuasan	25
4. Pengukuran Kepuasan Pengguna/Mahasiswa	26
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	29

F. Kerangka Pikir	30
G. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Variabel Penelitian	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data.	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Data Hasil Penelitian.	42
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2. 2 Butir Soal Berdasarkan Indikator.....	32
Tabel 3.1 Perencanaan Waktu Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Daftar Sampel Penelitian	38
Tabel 4.1 Profil IAIN Ambon	42
Tabel 4.2 Profil Prodi MPI.....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Pualitas Pelayanan	47
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Sistem.....	48
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Informasi	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji validitas Instrumen Kualitas Sistem	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Informasi.....	51
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan	51
Tabel 4.11 Uji Normalitas Data	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linearitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 analisis validitas prapenelitian angket kualitas pelayanan
- Lampiran 2 validitas prapenelitian kualitas sistem
- Lampiran 3 validitas prapenelitian kualitas informasi
- Lampiran 4 analisis validitas dan reliabilitas angket kualitas pelayanan
- Lampiran 5 validitas dan reliabilitas kualitas sistem
- Lampiran 6 validitas dan reliabilitas kualitas informasi
- Lampiran 7 uji normalitas data
- Lampiran 8 uji regresi linearitas
- Lampiran 9 uji koefisien determinasi
- Lampiran 10 hasil uji t
- Lampiran 11 tabel r
- Lampiran 12 tabel t
- Lampiran 13 dokumentasi penelitian
- Lampiran 14 tampilan SIAKAD IAIN Ambon
- Lampiran 15 instrumen observasi awal
- Lampiran 16 angket penelitian dan surat penelitian

