

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM AKADEMIK ONLINE TERHADAP TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MAHASISWA
POLITEKNIK NEGERI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana
Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

OLEH:

NAMA: I NYOMAN AGUS NUGRAHA

NIM: 2215764028

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Akademik Online Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bali
2. Penulis
 - a) Nama : I Nyoman Agus Nugraha
 - b) NIM : 2215764028
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 24 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing 1



I Gusti Ketut Gede, SE. MM.
NIP. 196112081988111001

Pembimbing 2,



Made Ayu Jayanti Prita Utami SST. Ak
NIP. 199206132019032023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Sistem Akademik Online Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bali

Oleh:

I Nyoman Agus Nugraha
2215764028

Disahkan:

Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede, SE,MM
NIP. 196112081988111001

Penguji 1



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM
NIP. 196307301989031002

Penguji 2,



Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B
NIP. 199105312022031005

Mengetahui,
Jurusan
Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 28 Agustus 2023
Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional
Politeknik Negeri Bali
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M.
NIP. 197612032008122001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:
“Pengaruh Sistem Akademik Online Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bali” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan untuk menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 24 Juli 2023

Yang Menyatakan



I Nyoman Agus Nugraha

2215764028

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi penelitian ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yangtelah memberikan kesempatan menuntut Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
3. Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
4. I Gusti Ketut Gede, SE., MM., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si, selaku dosen

pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.

6. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga ini membaawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Badung, 24 Juli 2023

Penulis



I Nyoman Agus Nugraha
2215764028

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Akademik Online Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bali

Kesuksesan perguruan tinggi dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akademik online terhadap tingkat kualitas pelayanan administrasi pada mahasiswa di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Bali. Objek penelitian pada penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa baru angkatan 2022 terkait pelayanan administrasi melalui media website sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan website sistem informasi akademik. Populasi pada penelitian ini berjumlah 2.511 orang mahasiswa Angkatan 2022. Pengambilan sampel penelitian menggunakan pendekatan *probability sampling* dengan teknik *proportional sampling* pada enam jurusan di Politeknik Negeri Bali, sehingga sampel penelitian berjumlah 96 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berisikan pernyataan sesuai dengan variabel penelitian dan wawancara. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kedua variabel yaitu sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi. Secara simultan, kedua variabel yaitu sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi. Dengan adanya hasil temuan dari penelitian ini, pentingnya langkah-langkah perbaikan dan pembaruan konten yang perlu dilakukan, kemudahan navigasi dan penemuan informasi, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap perbaikan yang telah dilakukan untuk memastikan efektivitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pada pelayanan administrasi di website SION PNB.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik, Kualitas Website, Kualitas layanan, Analisis Regresi Linear Berganda, SPSS (*Statistics Package of Social Science*)

ABSTRACT

The Influence of the Online Academic System on the Quality of Administrative Services for Students at Bali State Polytechnic

Student satisfaction with the services offered is a good indicator of a tertiary institution's performance. Therefore, the purpose of this study is to ascertain whether online academic information systems affect the degree of student satisfaction with administrative services at Bali State Polytechnic. This study applies quantitative methods. The study was carried out at the Bali State Polytechnic. This study uses the websites for the academic information system and the new student admissions information system to collect data on the level of satisfaction new students in the class of 2022 are with administrative services. The population of this study included 2,511 students at Bali State Polytechnic from Batch 2022. The 96 respondents in the research sampel were drawn from six departments at the Bali State Polytechnic using a probability sampling strategy and a proportional sampling technique. In this study, interviews and a questionnaire with statements based on the research variabels were utilized to collect data. The Multiple Linear Regression Analysis was used in this study's data analysis with the assistance by the program of SPSS. The findings indicated that the two variabels—the academic information system and the information system for new student admissions—had a positive and significant effect on administrative service satisfaction. The academic information system and the information system for new student admissions have a simultaneously positive and significant effect on administrative service satisfaction. In light of the study's conclusions, it is crucial to implement corrective measures, update outdated content, facilitate navigation and information discovery, and routinely assess the effectiveness of changes made in order to improve student satisfaction with administrative services provided by the SION PNB website.

Keywords: *Academic Information System, Website Quality, Service Satisfaction, Multiple Linear Regression Analysis, SPSS (Statistics Package of Social Science)*

DAFTAR ISI

COVER DALAM SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 9
2.1 Landasan Teoritis.....	9
2.1.1 Sistem Informasi	9
2.1.1.1 Definisi Sistem Informasi.....	9
2.1.1.2 Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru	11
2.1.1.3 Sistem Informasi Akademik.....	14
2.1.2 Kualitas Produk	17
2.1.3 Kualitas Web atau <i>Webqual</i>	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	20

2.1.5 Kepuasan Pemakai	23
2.2 Penelitian Sebelumnya	24
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis.....	27
2.3.1 Kerangka Konsep	27
2.3.2 Hipotesis.....	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Lokasi Penelitian	30
3.2 Obyek Penelitian.....	30
3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Populasi Dan Sampling.....	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampling.....	31
3.5 Data Penelitian.....	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data.....	33
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Definisi Operasional Variabel	35
3.6.1 Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (X_1).....	35
3.6.2 Sistem Informasi Akademik (X_2).....	37
3.6.3 Kepuasan Pelayanan Administrasi (Y).....	38
3.7 Teknik Analisis.....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2 Pengujian Instrumen.....	41
3.7.2.1 Uji Validitas	41
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.3.1 Uji Normalitas	43
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	43
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	43
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.7.5 Uji Model	46
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji-T)	46
3.7.5.2 Uji Simultan (Uji -F).....	46

3.7.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Analisa Data	48
4.1.1 Karakteristik Responden	49
4.1.2 Hasil Analisis	51
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.1.2.2 Pengujian Instrumen.....	62
4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.1.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	71
4.2 Pembahasan	75
4.2.1 Pengaruh Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru terhadap Kualitas layanan Administrasi.....	75
4.2.2 Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kualitas layanan Administrasi.....	78
4.2.3 Pengaruh Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru dan Sistem Informasi Akademik terhadap Kualitas layanan Administrasi.....	80
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Saran	84
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Nilai Standar Skala Likert.....	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan di PNB	49
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden tentang Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru.....	51
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden tentang Sistem Informasi Akademik.....	55
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas layanan Administrasi.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t)	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan F	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 5. Data Responden

Lampiran 6. Tabulasi Data Responden

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam masyarakat global saat ini, masyarakat membutuhkan kemajuan teknologi informasi dan sistem informasi bagi individu, bisnis, dan organisasi, termasuk lembaga pendidikan tinggi ataupun perguruan tinggi (Santosa, Savitri, & Anggraeni, 2022). Penggunaan sistem informasi di perguruan tinggi dituntut untuk mencapai kemudahan, kecepatan, dan keakuratan dalam mengolah data dan setiap informasi yang dikumpulkan. Lebih lanjut, pentingnya sistem informasi di perguruan tinggi saat ini muncul dari semakin kompleksnya kesulitan yang dihadapi perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan (Hapsara, Gupron, & Yandi, 2020).

Politeknik Negeri Bali (PNB) merupakan lembaga pendidikan tinggi vokasi yang lebih mengedepankan praktik dari pada teori. Pembelajaran di Politeknik Negeri Bali menerapkan pola praktik sesuai dengan tuntutan industri, untuk praktek 60%-70% sedangkan teori 40%-30% hal itu bertujuan agar lulusan mampu mengisikebutuhan industri baik dalam negeri maupun luar negeri¹. Pada tahun 2018, jumlah mahasiswa sebanyak 2.206, kemudian di tahun 2019 mengalami peningkatan dengan total siswa menjadi 2.575. Demikan pula pada tahun 2020, jumlah mahasiswa yang melanjutkan studi di Politeknik Negeri Bali sebanyak 2.364, kemudian di tahun 2021 sebanyak

¹ <https://www.pnb.ac.id/about>

2.310, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan kembali sehingga berjumlah 2.511 siswa. Hal tersebut telah membuktikan bahwa banyak siswa yang ingin untuk melanjutkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

Banyaknya siswa yang melanjutkan studinya ke Politeknik Negeri Bali, tentunya harus disertai juga dengan pelayanan yang baik oleh tenaga pendidik, khususnya di bagian administrasi seperti pendaftaran mahasiswa baru, pencetakan kartu rencana studi, pencetakan kartu hasil studi, absensi dan jadwal kuliah (Saudidin, Nawawi, & Kumaladewi, 2021). Tentunya dengan banyaknya jumlah mahasiswa, pelayanan dibidang administrasi tidak bisa dilakukan secara manual, melainkan dengan bantuan teknologi. Dalam dunia pendidikan, khususnya di lembaga pendidikan tinggi seperti Politeknik Negeri Bali, dapat memanfaatkan teknologi dengan memiliki sistem informasi yang membantu melayani layanan bagi dosen dan mahasiswa, baik dari bidang kemahasiswaan maupun penjadwalannya serta dapat memonitoring kegiatan akademik bagi pimpinan. Sistem informasi terkomputerisasi tersebut lebih dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (Putra, Antoni, & Akbar, 2020).

Sistem Informasi Akademik bertujuan untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga dalam proses pendidikan dapat disediakan layanan informasi yang lebih baik kepada mahasiswanya (Kusumanto, Salamah, & Rahman, 2020). Maka, salah satu sistem informasi yang dapat membantu penyelenggaraan di Politeknik Negeri Bali yaitu SION (Sistem Informasi *Online*). SION (Sistem Informasi *Online*) Politeknik

Negeri Bali merupakan sistem informasi online yang dapat diakses pada laman sion.pnb.ac.id. SION dikembangkan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Politeknik Negeri Bali, SION diluncurkan pada tahun 2017. Pada Politeknik Negeri Bali, SION digunakan oleh mahasiswa, dosen dan pegawai. Pengguna terbanyak SION digunakan oleh mahasiswa. Pada mahasiswa, SION digunakan untuk aktifitas penerimaan mahasiswa baru dan administrasi akademik mahasiswa.

Pada penerimaan mahasiswa baru, SION digunakan untuk pendaftaran mahasiswa baru, pengumuman hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru dan pendaftaran kembali mahasiswa yang telah dinyatakan lulus. Sedangkan untuk administrasi akademik mahasiswa, SION digunakan untuk mempermudah mahasiswa untuk melihat identitas diri, mencetak kartu rencana studi, melakukan absen perkuliahan, melihat rekapan absen perkuliahan dan melihat jadwal perkuliahan. Maka dari itu, pengembangan pengelolaan layanan sistem informasi seperti SION tersebut dapat menjadi faktor kunci keberhasilan suatu perguruan tinggi dalam memanfaatkan TI secara optimal.

Mahasiswa angkatan 2022 merupakan angkatan dengan jumlah mahasiswa terbanyak dikurun waktu 3 tahun terakhir, jumlah mahasiswa angkatan ini sebanyak 2.511. Tentunya sebanyak 2.511 mahasiswa ini pernah menggunakan SION dalam proses penerimaan mahasiswa baru dan proses administrasi akademik. Pengukuran sistem informasi juga perlu dilakukan untuk melihat kualitas dari penggunaan sistem tersebut. Beberapa penelitian,

terutama pada penelitian dari Purwati, Hamzah, Hamzah, & Rahman (2018), telah menunjukkan bahwa untuk mengukur sistem informasi dilihat dari kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*). Kepuasan pengguna atas layanan administrasi yang diberikan merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi sistem informasi. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan pengguna maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan sistem informasi yang telah diterapkan pada Politeknik Negeri Bali (Septiani, Aribbe, & Diansyah, 2020).

Keberhasilan dalam memberikan layanan yang memadai dan memuaskan melalui website sistem informasi akademik dapat berdampak signifikan pada kepuasan mahasiswa. Disamping itu, dalam penelitian yang melibatkan mahasiswa, penting untuk memilih subjek yang mewakili populasi yang relevan, terutama pada mahasiswa angkatan 2022. Mahasiswa angkatan 2022 cenderung memiliki pengalaman yang lebih dekat dengan teknologi dan internet daripada angkatan sebelumnya. Oleh karena itu, melibatkan mereka dalam penelitian tentang kualitas website sistem informasi akademik akan memberikan gambaran yang lebih tepat tentang sejauh mana pengaruh kualitas website terhadap kepuasan mereka. Dengan demikian, diharapkan dengan adanya SION ini dapat meningkatkan kualitas layanan akademik di Politeknik Negeri Bali.

Dari uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Sistem Akademik Online Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Bali”. Penelitian

ini dimaksudkan untuk menguji hubungan sistem akademik online terhadap tingkat kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Bali dan hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk pengembangan SION selanjutnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut :

1. Apakah sistem informasi penerimaan mahasiswa baru secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali?
2. Apakah sistem informasi akademik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali?
3. Apakah sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan utama padapenelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bahwa sistem informasi penerimaan mahasiswa baru secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali.
2. Untuk mengetahui bahwa sistem informasi akademik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali.
3. Untuk mengetahui bahwa sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kualitas layanan administrasi mahasiswa pada Politeknik Negeri Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secarateoritis dan secara praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung sebagai dasar untuk penelitian yang akan datang terkait pengaruh sistem akademik online terhadap tingkat kualitas pelayanan administrasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan khususnya untuk pengembangan SION agar bisa menjadi lebih baik lagi oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Politeknik Negeri Bali.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II. Kajian Pustaka

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian.

BAB III. Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan.

BAB IV Pembahasan

Pada Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan.

BAB V Simpulan Dan Saran

Pada Bab ini berisi tentang simpulan yang menjawab rumusan permasalahan penelitian dan saran yang diberikan penulis terhadap penelitian.

Daftar Pustaka

Berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

Lampiran

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi penerimaan mahasiswa baru (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan efisien sistem informasi penerimaan mahasiswa baru, semakin tinggi tingkat kualitas layanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
2. Sistem informasi akademik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan efisien sistem informasi akademik, semakin tinggi tingkat kualitas layanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
3. Sistem informasi penerimaan mahasiswa baru (X_1) dan system informasi akademik (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan adminitrasi (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen mampu berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi di Politeknik Negeri Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, adapun beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat rendahnya tanggapan responden pada variabel sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik. Maka, perlu adanya langkah-langkah perbaikan dan pembaruan konten, peningkatan kembali pada kemudahan navigasi dan penemuan informasi (termasuk kejelasan struktur navigasi, fungsi pencarian yang efektif, dan tautan yang mudah diikuti untuk beralih antara halaman-halaman yang berbeda di SION PNB), serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap perbaikan yang telah dilakukan untuk memastikan efektivitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pada pelayanan administrasi di website SION PNB.
2. Perlunya peningkatan komunikasi dengan mahasiswa untuk membangun kanal komunikasi yang efektif antara pihak administrasi dan mahasiswa yaitu dengan melakukan survei atau feedback , sehingga pihak administrasi dapat memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait dengan informasi. Ini dapat membantu dalam meningkatkan ketersediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Pentingnya pelatihan dan dukungan teknis kepada mahasiswa untuk menggunakan SION PNB dengan baik. Jika mahasiswa memiliki

pemahaman yang baik tentang cara mengakses dan menggunakan sistem, mereka akan lebih mampu memanfaatkan informasi yang disediakan.

4. Untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai kualitas layanan administrasi di website SION Politeknik Negeri Bali agar dapat mengembangkan variabel bebas yang lain diluar model penelitian ini seperti persepsi *owner*, literasi akuntansi, kesesuaian tugas, kepercayaan, keefektifitasan penggunaan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M. T., Kabir, M. H., & Roy, S. (2022). Web Based Student Registration and Exam Form Fill-up Management System for Educational Institute. *International Journal of Information Engineering & Electronic Business*, 14(2), 47-62.
- Aqmarina, N. S., Canta, D. S., Wahyuni, N., Setyaningsih, E., Hermawansyah, A., & Sudarman, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Website Kejaksan Negeri Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(6), 2183-2192.
- Azzahra, R. P., & Hadiono, K. (2022). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Unisbank Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa dengan Pendekatan ServQual. *AITI*, 19(2), 137-152.
- Buditjahjanto, I. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasiskan Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225-232.
- Effendi, E., Sagalai, R. S. A., & Rezeki, S. (2023). Jenis-Jenis Sistem Informasi Dan Model Sistem Informasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4944-4952.
- Ermini, E., & Nindiati, D. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru terhadap Kepuasan Calon Mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4), 532–541
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Versi 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsara, O., Gupron, G., & Yandi, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2), 327-334.
- Heri, S. R. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Website di Politeknik Dharma Patria. *Jurnal E-Komtek*, 4(2), 228-238.
- Indrawati, I., Belluano, P. L. L., Harlinda, H., Tuasamu, F. A., & Lantara, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118-128.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kotler, P. & Keller, K. 2017. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kusumanto, R. D., Salamah, I., & Rahman, A. (2020). Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Digit*, 10(2), 113-123.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi ke-3*. Jakarta: Salemba Empat
- Mamesah, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1(1), 46-52.
- Novianti, K. D. P., Putri, N. K. W. L., & Purnamayanti, I. A. G. W. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus: Sijalak Desa Pohsanten). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 2(2), 113-125.
- Nurseptaji, A., Arey, A., Andini, F., & Ramdhani, Y. (2021). Implementasi Metode Waterfall Pada Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Dialektika Informatika (Detika)*, 1(2), 49-57.
- O'Brien, J.A., & Marakas, G.M. (2018). *Introduction to information systems*. Amerika Serikat: McGraw-Hill Education.
- Pangri, M., Sunardi, S., & Umar, R. (2021). Metode Pieces Framework Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sorong. *Bina Insani Ict Journal*, 8(1), 63-72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasaribu, J.S. (2021). Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web Pengelolaan Inventaris Aset Kantor Di PT. Mpm Finance Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 7(3), 229-241.
- Prasetyo, A. H., Rustamaji, D., Sumarni, S., & Nadhifah, N. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 463-472.
- Prasetya, T.A. (2012). Pemgaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Asuransi JAMKESMAS Pada PT ASKES (Persero) Makasar. *Skripsi S1*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Purwati, A. A., Hamzah, M. L., Hamzah, H., & Rahman, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Mahasiswa Perguruan Tinggi. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 2(1), 84-92.

Putra, E. K., Antoni, D., & Akbar, M. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik dalam Perspektif Manajemen di Politeknik Negeri Sriwijaya. *Nuansa Informatika*, 14(2), 51-62.

Rayport, J.F. & Jaworski, B.J. (2003). *Cases In E-Commerce 2nd Edition*. Amerika Serikat: McGraw-Hill

Roth, A. V., Puvathingal, A. T., & van der Vorst, M. A. B. (2018). Assessing Quality in Supply Chains: A Review and Future Directions. *International Journal of Production Research*, 56(1-2), 334-354.

Salsadila, R., Takwim, A., & Riskan, R. (2022). Penerapan Sistem Informasi Terhadap Penjualan Produk Jam Tangan Dengan Menggunakan Sistem E-Commerce. *Naratif: Jurnal Nasional Riset, Aplikasi dan Teknik Informatika*, 4(1), 85-94.

Santosa, D. F., Savitri, C. A., & Anggraeni, N. L. P. N. (2022). Kualitas layanan sebagai determinan kepuasan mahasiswa politeknik ketenagakerjaan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(1), 120-120.

Sauddin, A., Nawawi, M. I., & Kumaladewi, Y. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling. *Jurnal MSA (Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya)*, 9(1). 81-87.

Schwier, R. (2010). *Evaluation Of Educational Web Sites*. New York: DMCC

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.

Simalango, H. M., & Adrian, J. (2022). Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Iso/Iec 25010: 2011 Pada Simak Universitas Universal. *Biner: Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*, 1(2), 91-98.

Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Stair, R.M., & Reynolds, G.W. (2018). *Fundamentals of information systems*. Boston: Cengage Learning.

Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2016). Kualitas dan

kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 84-90.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

W, D.N., Sayuti, A. J., & Lupikawaty, M. (2016). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. *Orasi Bisnis: Jurnal Ilmiah Administrasi Niaga*, 15(1), 90-97.

Wijaya, K., Suprianto, R., & Istiawan, E. (2020). Implementasi Framework Bootstrap Dalam Perancangan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Quran Al-Ittifaqiah (Stitqi) Indraalayaberbasis Web. *JSK (Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi)*, 4(2), 7-11.

Wijoyo, A., Yusuf, M., Bendanu, D. P. E., Febrian, M. A., Apriansyah, M. D., & Ilham, M. (2023). Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Komputer di Rumah Sakit. *Journal of Research and Publication Innovation*, 1(1), 108-115.

Zaman, Q., Alam, M. M., & Alotaibi, S. N. (2018). Development of Student Admission Information System Using Web-Based Technology: A Case Study of Private Universities in Bangladesh. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 9(5), 450-456.