



pecial Issue :

Webinar Nasional
HUMANIS 2023

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Universitas Pamulang Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang Sebagai Pengguna Studi Kasus : Layanan E-Learning Dan E-Library

Apriana N.Y.G.¹⁾; Nurfadhlini²⁾; Oci Y.³⁾; Anwar M.⁴⁾ dan Elzius F.L.⁵⁾

^{1,2,3,4,5}Program Pascasarjana Universitas Pamulang;

¹kuliah2x@gmail.com; ²fasdhlini78@gmail.com; ³ociyolanda00@gmail.com;

⁴maulanaanwar31@gmail.com; ⁵elziu21@gmail.com

Abstract

This research is conducted to find out the effect of digital service quality, as a case study are e-library and e-learning, on Pamulang University's Students Satisfaction as the User. In this research, data collection using an online questionnaire through Google Form to 95 magister students as the respondent, who have ever used e-library and e-learning service in UNPAM. Sampling method is performed using cluster random sampling. The sample is divided into four majors, namely, Master of Accounting are 5 respondents, Master of Law are 39 respondents, Master of Management are 42 respondents, and Master of Informatics Engineering are 9 respondents. This research is quantitative research with data processing by using SPSS. The results of this study concluded that there was a significant influence between the quality of digital services at Pamulang University and the satisfaction of Pamulang University students as users. This is reflected in the value of the calculation results obtained a significant value of 0.000. This value is <0.05, thus the Digital Service Quality variable has an influence on the Y variable, namely Pamulang University Student Satisfaction as a service user

Keyword: digital service quality; students satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital Universitas Pamulang (UNPAM), dalam hal ini sebagai studi kasus pada layanan e-library dan e-learning terhadap kepuasan mahasiswa pasca sarjana UNPAM sebagai penggunanya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan kuesioner online melalui Google Form kepada 95 responden mahasiswa pasca sarjana yang pernah menggunakan layanan e-library dan e-learning di UNPAM. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan cluster random sampling. Adapun pembagian sampelnya dibagi menjadi empat program studi yaitu magister akuntansi sebanyak 5 responden, Magister ilmu hukum sebanyak 39 responden, magister manajemen sebanyak 42 responden, dan magister teknik informatika sebanyak 9 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Antara kualitas layanan digital Universitas Pamulang dengan kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang sebagai pengguna. Hal ini tergambar dalam nilai hasil perhitungan didapatkan nilai signifikan sebesar 0.000. Nilai ini < 0.05, dengan demikian variabel Kualitas Layanan Digital memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang sebagai pengguna layanan

Kata kunci: kualitas layanan digital;kepuasan mahasiswa

PENDAHULUAN

Layanan digital pada perguruan tinggi menjadi suatu kebutuhan, terlebih lagi setelah pandemic Covid-19 mendistrupsi perguruan tinggi. Transformasi proses belajar mengajar dan kegiatan pendukungnya dari tatap muka menjadi daring membutuhkan suatu system pendukung yang inklusif dan dapat diakses oleh seluruh civitas perguruan tinggi (Crawford dan Cifuentes-Fair 2022). Terlebih lagi, pembelajaran daring menuntut pergeseran pendidikan dari teacher-centric menjadi student-centric (Adisantoso 2021).

Pada tahun 2016 Universitas Pamulang telah meluncurkan media pembelajaran daring bernama Learning Management System (LMS). Learning Management System (LMS) merupakan aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola system pembelajaran online (Sulistiyani:2023). LMS dikembangkan untuk memenuhi standard pembelajaran seperti tujuan, materi, metode, media, penilaian pembelajaran serta konten pembelajaran daring meliputi soal pretest, modul digital, video pembelajaran, website kredibel, artikel ilmiah, forum diskusi, penugasan, dan soal posttest. LMS memegang peran penting untuk mendukung proses pembelajaran jarak jauh dan juga tersedia untuk platform android maupun ios yang mampu menjangkau lebih banyak pengguna mahasiswa Universitas Pamulang.

Evaluasi terhadap suatu layanan digital diperlukan sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas layanan. Ada beberapa metode yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi suatu layanan digital dalam bentuk aplikasi bergerak yang dapat diterapkan di konteks perguruan tinggi. Untuk mendapatkan hasil yang akurat, evaluasi-evaluasi tersebut perlu dirancang dengan mempertimbangkan kondisi pemanfaatan layanan digital tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan investigasi awal terhadap penggunaan layanan digital perguruan tinggi, terutama di Universitas Pamulang. Penelitian awal ini dilakukan terhadap aplikasi Learning Management System (LMS) yang memiliki peran penting dan paling sering digunakan oleh mahasiswa, terutama sejak pandemi Covid-19. Investigasi awal yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner terkait dengan penggunaan layanan Learning Management System (LMS) dan umpan balik terhadap aplikasi tersebut. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif-attitudinal (Rohrer 2014), yang berarti penelitian dilakukan untuk melihat persepsi responden dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data kuesioner yang terkumpul kemudian divalidasi, diolah, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak VoyantTools (Sinclair dan Rockwell 2015). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya tentang penggunaan layanan digital perguruan tinggi, terutama di Universitas Pamulang

KAJIAN LITERATUR

Menurut Kotler dan Keller dalam Fiona (2020), kualitas layanan sendiri merupakan sebuah kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dalam bentuk tindakan yang tidak berwujud serta dilakukan untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen.

Menurut Lupiyoadi dalam Andi (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono dalam Komaling (2020) kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan kemudian memasukan juga keakuratan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Rangkuti dalam Andi (2021) mendefinisikan : “Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian”. Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Fiona (2020) menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan suatu perasaan puas atau bahkan bisa jadi perasaan kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau jasa dan berasal dari ekspektasi. Jika performa yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa kecewa, namun jika performa yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller, dalam kepuasan pelanggan sendiri memiliki beberapa indikator yang berguna untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Indikator tersebut antara lain :

1. Pelanggan tetap setia dan tetap membeli produk atau jasa yang ditawarkan.
2. Pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Pelanggan bersedia memberikan masukan atau saran terhadap produk atau jasa yang ditawarkan

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Komaling (2020) indikator-indikator kepuasan konsumen:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)
2. Konfirmasi Harapan (Confirmation Of Expectation)
3. Minat Pembelian Ulang (Repurchase Intent)
4. Kesiediaan untuk merekomendasi (Willingness To Recommend)

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yakni mengumpulkan, menyusun, mengolah serta menganalisis data dalam bentuk yakni angka yang dalam praktiknya diberikan perlakuan tertentu yang diteliti didalamnya (Paulyna dkk, 2022). Menurut Sugiyono (2022 : 34), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian, dalam hal ini dengan menggunakan kuisioner. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Ghozali dalam Andi dkk (2021), uji statistik F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama - sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$), dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 1. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	795.600	1	795.600	158.657	.000 ^b
	Residual	466.358	93	5.015		
	Total	1261.958	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Digital

Sumber : data penelitian 2022

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 158.657 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas layanan digital (X) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang (Y).

Hasil analisis korpus menggunakan Voyage-Tools memperlihatkan bahwa ditemukan kendala yang sering dialami oleh mahasiswa saat menggunakan layanan *E-learning* yaitu, *Server Down*, kendala sinyal namun kondisi terjadi masuk dalam kategori terkadang. Sedangkan untuk kendala saat menggunakan layanan *E-Library* mahasiswa menerangkan bahwa mereka mengalami kendala saat akan meminjam buku dikarenakan jumlah koleksi buku yang terbatas pada system perpustakaan elektronik saat ini. Adapapun saran yang merek sampaikan berdasarkan analisa *Cirrus*, mahasiswa sudah memberikan nilai baik untuk layanan digital pada Univeristas Pamulang dengan catatan adanya peningkatan koleksi buku dalam perpustakaan elektronik saat ini

KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti menarik beberapa kesimpulan berdasarkan penelitian mengenai pengaruh dari kualitas layanan digital Universitas Pamulang saat ini terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang khususnya jenjang pascasarjana sebagai pengguna sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan digital terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Pamulang sebagai pengguna.
2. Terdapat beberapa kendala yang harus menjadi perhatian bagi instansi seperti daya server dalam memuat halaman website serta perlu adanya penambahan koleksi buku pada E-Library demi kepuasan pengguna khususnya mahasiswa Universitas Pamulang

DAFTAR PUSTAKA

- Fiona Darasanti, Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Indonesia Di Surabaya, *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 4, Nomor 6, Februari 2020
- Paulyna Carolinsca Seke, Tinneke M. Tumbel, Danny D.S Mukuan, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado, *Productivity*, Vol. 3 No. 3, 2022.
- Sulistiyani, S., & Pratama, A. (2023). Pengukuran Pembelajaran E-Learning dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Journal on Education*, 5(2), 4369-4380. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1156>
- Sugiyono, Metode penelitian Manajemen, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2022
- Mukhadis, Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan: Dialektika Prosuder Penelitian Mixwd Methods, Penerbit Media Nusa Creative, Jakarta, 2021
- C.Prihandoyo, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan, *Jurnal Geo Ekonomi*, 2019 DOI: <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Mirna Ayu Novia, Baharuddin Semmaila, Imaduddin, Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Tata Kelola*, Vol.7, No. 2, Desember 2020
- Andi Mehna Mutiara Adha, Eddy Soegiarto, Umi Kulsum, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Bengawann Motor Samarinda, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol.10, No.2, 2021
- Komaling, S. D., & Kurniawan, P. H., Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sanrish Indonesia, *Jurnal Scientia*, Vol.7, No.2, 2020
- Crawford J, Cifuentes-Faura J. 2022. Sustainability in higher education during the COVID-19 pandemic: A systematic review. *Sustainability* 14(3): 1879.
- Adisantoso J. 2021. Pembelajaran di era digital: kesiapan teknologi informasi perguruan tinggi. Di dalam: *Prosiding Seminar Nasional Transformasi Pembelajaran Nasional (Trapenas 2021)* Vol 1: Peluang dan Tantangan Pembelajaran Digital di Era Industri 4.0 Menuju Era 5.0; Pasuruan, Agustus 2021. Pasuruan(ID): PGRI Wiranegara University. hlm 1-9.
- Rohrer C. 2014. When to use which user-experience research methods [Internet]. [diakses 2022 Mei 25]; <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods>.
- Sinclair S, Rockwell G. 2015. Getting started. *Voyant Tools* [Internet]. [diakses 2022 Mei 25]; <https://voyant-tools.org/docs/#!/guide/start>.