

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIAKAD) *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN
ANTASARI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
HENI NARINTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIAKAD) *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN
ANTASARI BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh
Heni Narinti
NIM. 200101050496**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS TARBIYAH
DAN KEGURUAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
ISLAM BANJARMASIN TAHUN 2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Heni Narinti

NIM : 200101050496

Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Selor, 16 September 2001

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 26 Juni 2024

Membuat pernyataan,


Heni Narinti



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3258137
E-mail: mpi@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: B-257/Un.14/III.1.h/PP.00.9/06/2024

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Heni Narinti
NIM : 200101050496
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) ONLINE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN

Hasil Uji Plagiasi : 24%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Juni 2024

Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam,

Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP 196902211994031001

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : Heni Narinti

NIM : 200101050496

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Starata Satu (S1)

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam


Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjung Selor, 16 September 2001

Alamat : Jl. Pangambang RT. 002, RW.001 Kec. Daha Barat, Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan. Kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguju Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 26 Juni 2024
Pembimbing Skripsi.


Dr. Dina Hermina, M.Pd
NIP. 196802091995032002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Muhammad Yuseran, M.Pd
NIP. 196902211994031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, Nama Heni Narinti NIM 200101050496 telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:




Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024
Nilai : 84,32 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1	Drs. Hasbullah, M.Si (Ketua)	1. 
2	Dra. Hj. Halimatussa'diah, M.Pd (Anggota)	2. 
3	H. Samsuni, S.Sos., M.AP (Anggota)	3. 

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kusayangi:

- Bapak dan ibuku tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, juga membiayai studiku atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarkanku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta Bapak dan Ibuku padaku.
- Kakak dan adikku tercinta, terimakasih do'a dan dukungannya yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam studiku juga bersedia bersama-sama membiayai studiku.
- Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
- Teman-teman seperjuangan MPI angkatan 20 serta teman-teman KKN yang selalu memberikan semangat dalam studiku.
- Terimakasih semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

ABSTRAK

Heni Narinti. 200101050496. *Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.* Pembimbing Dr. Dina Hermina, M.Pd., pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. 2024.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SIKAD, Kepuasan Mahasiswa.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin atau biasa dikenal dengan singkatan UIN Antasari Banjarmasin, yang merupakan suatu perguruan tinggi islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas layanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Dalam menganalisis pengaruh Kualitas pelayanan siakad terhadap kepuasan mahasiswa tersebut dilihat dari dimensi *reability, responsivess, assurance dan empathy*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan. Sumber data berupa data inti dan data penunjang. Teknik pengumpulan data terdiri dari kuesioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah sebesar 12,422 mahasiswa dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 388 mahasiswa. Untuk proses analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan kualitas layanan SIKAD sebagai variabel X (independen) dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel Y (dependen).

Kualitas layanan SIKAD mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, dengan hasil bahwa kualitas layanan SIKAD sebesar 70,5%, sedangkan sisanya 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَ
مَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَ عَلَى آلِهِ وَ صَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Manajemen Pendidikan Islam, pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Yuseran, M. Pd dan Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan buku pedoman.

3. Ibu Dr. Dina Hermina, M.Pd, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I, selaku Penasehat Akademik.
5. Segenap dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis berstudi
6. Seluruh responden yang bersedia memberikan informasi dan data dalam penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
8. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan Amin.

Banjarmasin, 28 Juni 2024
Penulis



Heni Narinti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	: A	16.	ط	: Th
2.	ب	: B	17.	ظ	: Zh
3.	ت	: T	18.	ع	: ‘
4.	ث	: Ts	19.	غ	: Gh
5.	ج	: J	20.	ف	: F
6.	ح	: H	21.	ق	: Q
7.	خ	: Kh	22.	ك	: K
8.	د	: D	23.	ل	: L
9.	ذ	: Dz	24.	م	: M
10.	ر	: R	25.	ن	: N
11.	ز	: Z	26.	و	: W
12.	س	: S	27.	ه	: H
13.	ش	: Sy	28.	ء	: ‘
14.	ص	: Sh	29.	ي	: Y
15.	ض	: Dh			

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	a	Fathah
اِ	i	Kasrah
اُ	u	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِيْ	Ai	a dan i
اُوْ	Au	a dan u

2. Vokal panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (◌̣) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*naʿt*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	وَحَدَّةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya. Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab sebagai berikut:

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâliḥ
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاءِ	ḥub al-istithlâ'

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Signifikansi Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Asumsi Penelitian.....	11
I. Sistematika Penulisan	12
BAB II Kajian Teori dan Kerangka Pikir	13
A. Kajian Teori.....	13
1. Kualitas Layanan	13
2. SIAKAD (Sistem Informasi Akademik).....	20
3. Kepuasan Pelanggan	24
B. Kerangka Berpikir	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Setting Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian	36
H. Teknik Validitas dan Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
2. Visi dan Misi UIN Antasari Banjarmasin	44
3. Karakteristik Responden	44
4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
B. Hasil Analisis Data	54
1. Uji Instrumen.....	54
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Statistik.....	60
4. Uji Hipotesis.....	62
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Perfakultas	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Indikator Angket Penelitian	37
Tabel 3. 4 Indikator Angket Penelitian	38
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 1 Fakultas Responden	47
Tabel 4. 2 Tahun Angkatan Responden	48
Tabel 4. 3 Gender Responden	49
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 8 Kolmogorov-Smirnov Test	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (T)	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.14 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

No	Halaman
1. Terjemah Bahasa Asing	78
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	79
3. Kuesioner Penelitian	81
4. Tabulasi Data Penelitian	83
5. Output SPSS Uji Validitas Instrumen Penelitian	97
6. Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	100
7. Output SPSS Uji Normalitas Instrumen Penelitian.....	102
8. Output SPSS Uji Linearitas Instrumen Penelitian	103
9. Output SPSS Uji Heteroskedastisitas Instrumen Penelitian.....	104
10. Output SPSS Uji Regresi Linear Sederhana Instrumen Penelitian	105
11. Output SPSS Uji T Parsial Sederhana Instrumen Penelitian	106
12. Output SPSS Uji Koefisien Determinasi Instrumen Penelitian	107
13. Rhitung.....	108
14. Populasi Mahasiswa Aktif UIN Antasari Banjarmasin.....	109
15. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi	110
16. Surat Telah Seminar	111
17. Surat Keterangan Perubahan Judul	112
18. Seperangkat Alat Riset.....	113
19. Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi	115