

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia ilmu komunikasi, tersampainya sebuah pesan dari komunikator kepada komunikan merupakan tujuan utama yang harus dicapai. Seorang komunikator harus mampu menyampaikan pesan yang ada melalui berbagai cara, baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung (menggunakan media) atau sering disebut sebagai strategi pemasaran. Dalam bisnis pendidikan juga membutuhkan sebuah strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan *audience* yang ada, dalam hal ini adalah mahasiswa. Mahasiswa sebagai pemangku kepentingan membutuhkan layanan selama mereka menjadi mahasiswa dalam sebuah perguruan tinggi. Layanan yang diberikan perlu untuk terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pengembangan tersebut untuk mencapai atau meningkatkan kepuasan mahasiswa yg menjadi konsumen kampus.

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (FEB UGM) sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di Indonesia selalu berupaya meningkatkan kualitas dan mengedepankan ilmu pengetahuan serta teknologi untuk melayani seluruh *stakeholder* yang ada baik itu di lingkungan fakultas maupun universitas. Peningkatan kualitas yang diberikan berupa pelayanan baik itu fisik, fasilitas, maupun perancangan sistem pelayanan untuk seluruh sivitas akademika.

Sejalan dengan peningkatan pelayanan demi tercapainya sebuah kepuasan layanan, FEB UGM berusaha menjadi yang terdepan untuk bisa melayani seluruh sivitas akademika yang ada dengan maksimal. Pelayanan tersebut terdiri dari layanan akademik dan non akademik. Layanan akademik yakni dengan memudahkan mahasiswa dalam melakukan proses pembelajaran yang ada serta seluruh pendukung kegiatannya. Layanan non akademik yaitu dengan adanya beberapa layanan yang diberikan oleh fakultas sebagai penunjang kegiatan non akademik mereka seperti kegiatan organisasi mahasiswa.

Kepuasan terhadap layanan sistem di kampus adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan pengalaman belajar dan kualitas pendidikan bagi mahasiswa. Sistem-sistem tersebut meliputi layanan registrasi, pengelolaan akademik, layanan perpustakaan, dan berbagai *platform e-learning*. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini dapat memengaruhi motivasi belajar mereka, retensi, dan hasil akademik. Dalam sebuah penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berkontribusi pada pemenuhan harapan mereka terhadap kualitas layanan, dan ini berdampak pada kegiatan akademik dan komitmen terhadap kampus.¹

Dalam konteks ini, layanan sistem di kampus yang baik dapat meningkatkan efisiensi administrasi, meminimalkan hambatan birokrasi, dan memberikan akses yang lebih baik terhadap sumber daya pendidikan. Hal ini

¹Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi staf akademik dan administratif kampus. Dalam penelitian lain oleh Elliott dan Healy,² disebutkan bahwa sistem informasi yang efektif di kampus dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya kampus, memperbaiki komunikasi internal, dan meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan di lingkungan pendidikan.

Dengan memprioritaskan kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem di kampus, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran yang lebih baik, membantu mahasiswa mencapai potensi akademiknya, dan meningkatkan reputasi sekolah. Mengutip Ali dan Ahmad³, peran kualitas layanan dalam pendidikan tinggi adalah krusial untuk mempertahankan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Dengan demikian, berinvestasi dalam sistem layanan kampus yang baik adalah langkah penting bagi institusi pendidikan yang peduli pada kepuasan dan sukses mahasiswa mereka.

Dalam kurun waktu dua tahun, FEB UGM membuat sebuah sistem pelayanan kepada mahasiswa yang diharapkan mampu menjadi solusi dalam pengajuan proposal kegiatan organisasi menjadi lebih baik dan sistematis. Sistem tersebut dinamakan dengan SIPRO (Sistem Informasi Proposal *Online*). SIPRO menjadi bagian dari FEB UGM untuk memfasilitasi kegiatan organisasi

² Elliott, G., & Healy, P. (2001). Key factors influencing student satisfaction and performance: An empirical investigation. *Educational Developments*, 2(2), 1-13.

³ Ali, M., & Ahmad, M. (2011). Student satisfaction and service quality: An empirical study at higher learning institutions in Pakistan. *Quality & Quantity*, 45(6), 1417-1433.

mahasiswa yang ada di fakultas. Tentu, sebuah sistem ataupun proses perubahan perlu adanya sebuah evaluasi. Oleh karena itu hadirnya SIPRO apakah akan mampu melayani proposal mahasiswa.

Sistem Informasi Proposal Online (SIPRO) adalah alat yang sangat penting dalam memfasilitasi dan mempermudah proses pengajuan proposal kegiatan organisasi mahasiswa. Pertama-tama, SIPRO memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan proposal mereka secara efisien dan transparan. Dengan sistem ini, mahasiswa dapat mengisi formulir proposal secara *online*, mengunggah dokumen-dokumen terkait, dan melacak perkembangan proposal mereka secara *real-time*. Hal ini mengurangi kerumitan administrasi dan menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor organisasi secara fisik, yang sangat menguntungkan terutama bagi mahasiswa yang memiliki jadwal yang padat.

Sistem Informasi Proposal Online (SIPRO) merupakan tonggak penting dalam membangun sistem yang mengubah cara mahasiswa di Universitas mengajukan proposal dan mengelola kegiatan mereka. Sebagai suatu *platform* inovatif, SIPRO memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan proposal penelitian atau proyek secara daring, memfasilitasi proses evaluasi, pengawasan, dan pelaporan kegiatan dengan efisiensi yang belum pernah terjadi sebelumnya. Dengan berbagai fitur seperti pengisian proposal *online* dan pemantauan progres pengajuan, SIPRO memberikan aksesibilitas dan transparansi yang tinggi bagi mahasiswa dalam mengelola aktivitas keorganisasian. Dalam konteks UGM, SIPRO menjadi terobosan yang memungkinkan mahasiswa untuk lebih aktif

dalam merancang dan melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi dengan dukungan yang lebih terstruktur dan terkelola secara efektif, memperkuat posisinya sebagai pionir dalam pengembangan sistem untuk kemahasiswaan di UGM.

SIPRO juga berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam proses pengajuan proposal. Semua dokumen dan informasi terkait proposal tersedia secara elektronik dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, termasuk anggota organisasi, dewan pengurus, dan pihak-pihak yang mendanai. Ini membantu dalam menjaga integritas proses seleksi proposal dan memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

SIPRO memungkinkan organisasi mahasiswa untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya mereka. Dengan mengelola proposal secara terstruktur dan efisien, organisasi dapat lebih baik mengalokasikan anggaran mereka ke proyek-proyek yang paling bernilai dan relevan bagi komunitas mahasiswa. Ini membantu dalam memaksimalkan dampak positif dari kegiatan organisasi mahasiswa dan memastikan bahwa setiap rupiah yang diinvestasikan digunakan dengan bijak.

Sebelum adanya SIPRO, Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) UGM terlebih dahulu mempunyai sebuah sistem yang digunakan untuk kegiatan akademik, perkuliahan, serta kebutuhan sivitas akademika FEB UGM yang bernama Sistem Informasi Terpadu Ekonomika dan Bisnis (Sintesis). Sintesis dibuat pada tahun 2008 dengan mengedepankan tiga menu fungsi utama yaitu

dalam bidang akademik, keuangan, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Sintesis bertujuan untuk proses pendataan akademik, pendataan keuangan dan juga pendataan Sumber Daya Manusia (SDM). Produk yang dihasilkan dari Sintesis ini berupa produk informasi yang sangat bermanfaat bagi aktifitas mahasiswa, dosen dan karyawan FEB UGM. Secara struktur organisasi, Sintesis berada di bawah naungan pengawasan Wakil Dekan Bidang Keuangan, Aset, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.

Beberapa penelitian pernah dilakukan untuk melihat sejauh mana dampak yang ditimbulkan dari hadirnya Sintesis ini, baik itu dari segi konsumen, kepuasan yang dicapai, dan juga dari segi efektivitas kinerja yang ada. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Azizi (2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *timelines* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 FEB UGM menggunakan Sintesis. Dengan demikian semua variabel dalam model penelitian terbukti sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Sintesis.

Akan tetapi, jika kita berbicara mengenai SIPRO, belum ada penelitian yang secara khusus mensurvei kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Proposal Online (SIPRO). Meskipun SIPRO telah menjadi alat yang penting dalam mendukung proses pengajuan proposal di berbagai organisasi mahasiswa, penilaian langsung dari pengguna akhir, yaitu mahasiswa, terhadap keefektifan dan kemanfaatan SIPRO belum sepenuhnya dieksplorasi.

Kekurangan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap SIPRO adalah hal yang perlu dipertimbangkan, karena pandangan mahasiswa dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas sistem ini. Melalui penelitian seperti ini, kita dapat memahami apakah SIPRO benar-benar memudahkan mahasiswa dalam pengajuan proposal, apakah mereka merasa nyaman dengan antarmuka pengguna, dan apakah sistem ini memenuhi ekspektasi mereka dalam hal kecepatan, keandalan, dan ketersediaan. Dengan demikian, penelitian semacam ini dapat membantu dalam pengembangan dan peningkatan SIPRO agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengisi celah ini dalam penelitian dengan mengarahkan penelitian yang fokus pada kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIPRO. Data dan pandangan dari mahasiswa sendiri dapat memberikan pandangan yang lebih holistik tentang keberhasilan dan perbaikan yang dapat dilakukan dalam sistem ini untuk lebih mendukung kegiatan organisasi mahasiswa dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) UGM dalam Sistem Informasi Proposal Online (SIPRO)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) UGM dalam Sistem Informasi Proposal Online (SIPRO).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting pada penelitian akademik, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi dan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk memahami dampak implementasi SIPRO dalam konteks layanan kemahasiswaan.
- b. Penelitian ini dapat digunakan untuk menguji validitas model teoretis yang ada dalam konteks aplikasi praktis. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu memahami apakah teori-teori yang ada masih relevan dalam situasi nyata dan memberikan wawasan tentang perluasan atau penyesuaian model-model tersebut.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mahasiswa di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM menggunakan SIPRO. Ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan atau peningkatan dalam sistem tersebut.
- b. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak berwenang untuk meningkatkan layanan kemahasiswaan di FEB UGM dengan

memanfaatkan kekuatan SIPRO dan mengatasi kelemahan-kelemahannya.

Hal ini dapat berdampak positif pada peningkatan layanan.

- c. Pihak berwenang di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan SIPRO dan layanan kemahasiswaan mereka secara keseluruhan.

1.5 Metodologi Penelitian

1. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian ini adalah positivisme. Paradigma ini didasarkan pada keyakinan bahwa pengetahuan dapat diperoleh melalui observasi objektif dan metode ilmiah. Penelitian positivistik bertujuan untuk mengidentifikasi hukum-hukum umum dan hubungan kausal dalam fenomena.⁴

Penelitian ini berorientasi pada eksplorasi dan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIPRO. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIPRO. Penelitian ini juga dapat menggunakan kerangka konseptual yang berfokus pada model kepuasan untuk menganalisis sejauh mana SIPRO memenuhi harapan mahasiswa terhadap layanan tersebut.

Penelitian ini berjenis kuantitatif. Penelitian berjenis kuantitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pengumpulan data kuantitatif untuk

⁴ Habermas, J. (1989). *The Structural Transformation of the Public Sphere*. USA: MIT Press.

menjelaskan atau menggambarkan fenomena tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau karakteristik dari data yang diperoleh dari sampel yang diambil dari populasi yang lebih besar.⁵

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Survei adalah jenis penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alatnya. Responden diminta untuk memberikan jawaban singkat atas kuesioner dalam pendekatan survei ini, dan tanggapan dari semua responden yang mengisi kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi tertentu.⁶ Peneliti memilih metode survei ini karena data dapat dikumpulkan langsung dari responden, sehingga objektif.

1.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang mempunyai subyek/obyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan karakteristik tertentu sehingga bisa ditarik sebuah kesimpulan.⁷ Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸

⁵ Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.

⁶ Nanang Martono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers, hlm.78

⁷ Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta. hlm.50.

⁸ Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa FEB UGM Populasi mewakili 11 organisasi di bawah FEB UGM mulai dari masa kepengurusan 2021, 2022 dan 2023 sejumlah 2580 mahasiswa.

Tabel 1.1
Data Pengurus Organisasi di FEB UGM
Masa Kepengurusan 2021, 2022 dan 2023

Data Pengurus Organisasi
BEM HMJ/LK FEB UGM

No	Organisasi	Tahun Kepengurusan			Total
		2021	2022	2023	
1	BEM	85	96	112	2580
2	BPM	65	70	84	
3	BPPM EQ	72	80	95	
4	Imagama	77	85	98	
5	Ikamma	80	85	105	
6	Himiespa	80	95	95	
7	JMME	64	78	83	
8	SEF	68	70	85	
9	GLF	45	67	80	
10	PMK	45	76	75	
11	KMK	50	65	70	
Jumlah		731	867	982	

Sumber : Data Kemahasiswaan FEB UGM

Organisasi yang berada dalam naungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Gadjah Mada:

- a. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) : merupakan organisasi eksekutif FEB UGM. Organisasi ini beranggotakan mahasiswa dari seluruh ketiga program studi yang ada di FEB UGM yaitu S1 Akuntansi, S1 Ilmu Ekonomi, dan S1 Manajemen.
- b. Badan Perwakilan Mahasiswa (BPM) : merupakan organisasi di FEB UGM yang menjadi lembaga legislative, pengawasan, dan perwakilan mahasiswa FEB UGM.
- c. BPPM Equilibrium singkatan dari Badan Penerbitan dan Pers Mahasiswa, yaitu sebuah organisasi di FEB UGM yang bergerak dalam bidang

jurnalistik untuk menyalurkan informasi terkini bagi mahasiswa baik itu berkaitan dengan isu ekonomi, sosial dan budaya.

- d. Imagama singkatan dari Ikatan Mahasiswa Akuntansi Gadjah Mada. Merupakan organisasi jurusan di bawah naungan Program Studi Sarjana Akuntansi.
- e. Ikamma singkatan dari Ikatan Keluarga Manajemen Gadjah Mada, yaitu sebuah organisasi jurusan di bawah naungan Program Studi Sarjana Manajemen.
- f. Himiespa singkatan dari Himpunan Mahasiswa Ilmu Ekonomi yang merupakan sebuah organisasi jurusan di bawah naungan Program Studi Sarjana Ilmu Ekonomi.
- g. JMME singkatan dari Jamaah Mahasiswa Muslim Ekonomi. JMME merupakan organisasi yang beranggotakan mahasiswa muslim FEB UGM.
- h. SEF singkatan dari Shariah Economics Forum, merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang Ekonomi Syariah.
- i. GLF singkatan dari Global Leadership Forum, yaitu sebuah organisasi yang bertujuan menjadi jembatan antara mahasiswa asing luar negeri dan mahasiswa lokal (mahasiswa Indonesia)
- j. PMK singkatan dari Persekutuan Mahasiswa Kristen, merupakan organisasi yang mewadahi mahasiswa yang beragama Kristen untuk meningkatkan pengembangan diri dan pertumbuhan iman dalam beragama.
- k. KMK singkatan dari Keluarga Mahasiswa Katolik, merupakan organisasi

di FEB UGM yang menjadi wadah untuk saling berbagi ilmu tentang agama Katolik bagi mahasiswa.

Ke sebelas organisasi tersebut merupakan pengguna aktif SIPRO untuk memproses segala kegiatan organisasi yang akan dilakukan.

2. Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang akan menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono sampel menjadi contoh nyata dari populasi yang ada secara keseluruhan.⁹ Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa FEB UGM tingkat sarjana yang menjadi pengurus organisasi kemahasiswaan di fakultas. Cakupan yang digunakan adalah mereka yang menjadi pengurus pada periode 2021, 2022, 2023. Pada setiap periode jabatan organisasi, sebuah bagan kepengurusan diisi oleh mahasiswa dua angkatan sebelumnya. Sebagai contoh jika periode organisasi tahun 2021 maka pengurus terdiri dari mahasiswa angkatan 2019 dan 2020 begitu seterusnya.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.¹⁰ Kriteria yang

⁹ Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung, Alfabeta.hlm.51

¹⁰ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV, hlm. 79

digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa FEB UGM yang terlibat dalam organisasi kemahasiswa dan telah menggunakan SIPRO.

Untuk populasi pada penelitian ini sangatlah banyak dan beragam sehingga tidak dapat diketahui langsung dengan pasti, maka dari itu rumus yang digunakan dalam menghitung besaran sampel yakni menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sample

N : Populasi

e : Presentasi kelonggaran ketidakterkaitan karena kesalahan pengambilan sample yang masih diinginkan.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{2580}{1 + (2580 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{2580}{26,80} \\ &= 97 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui jumlah sampel yang representative sebanyak 97 responden, dibulatkan menjadi 100 responden.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengumpulan data menggunakan kuesioner adalah metode yang umum

digunakan dalam penelitian kuantitatif. Kuesioner adalah alat berbentuk daftar pertanyaan yang disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden untuk diisi. Proses pengumpulan data dengan kuesioner dimulai dengan merancang kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner harus dirancang dengan hati-hati untuk menghindari pertanyaan ganda, ambigu, atau bias. Setelah kuesioner dirancang, langkah selanjutnya adalah mendistribusikannya kepada responden yang merupakan bagian dari sampel penelitian. Kuesioner dapat disebarluaskan secara fisik, seperti melalui surat atau pengumpulan langsung oleh peneliti, atau secara daring melalui *email* atau *platform* survei *online*. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan pengalaman atau pendapat mereka. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian akan diolah dan dianalisis secara statistik untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.¹¹

1.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Keberlakuan dan ketepatan fungsi alat ukur yang digunakan, dalam contoh ini kuesioner *online*, disebut sebagai validitas. Peneliti akan menggunakan uji validitas ini untuk menilai seberapa akurat alat ukur (pertanyaan) dalam mengukur apa yang akan kita ukur. Validitas dalam suatu penelitian mengacu pada seberapa baik temuan penelitian tersebut sesuai dengan kondisi lapangan yang sebenarnya.¹² Temuan penelitian akan dinyatakan valid jika sangat sesuai dengan keadaan masyarakat yang sebenarnya. Rumus korelasi *product moment*

¹¹ Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.

¹² Idrus, M, 2009, *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara

digunakan dalam uji validitas penelitian ini. Nilai r-hitung dibandingkan dengan r-tabel untuk melakukan uji signifikansi. Soal dapat dikatakan valid jika r-hitung yang dihitung melebihi r-tabel.

Sedangkan reliabilitas berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian memberikan hasil yang sama setiap kali diulang dan dilakukan oleh siapa saja, juga berarti dapat dipercaya.¹³ Instrumen dinyatakan reliabel jika temuan eksperimen dari uji reliabilitas menunjukkan kebenaran. Uji reliabilitas SPSS > 0,60 menggunakan teknik cronbach alpha. Jika nilai alpha diperkirakan lebih dari 0,06, instrumen dianggap dapat diandalkan.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data secara kuantitatif deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan dan merangkum data numerik dalam suatu penelitian. Tujuan utama dari teknik ini adalah untuk mengidentifikasi pola, karakteristik, dan informasi dasar dari data yang dikumpulkan tanpa melakukan interpretasi statistik yang lebih mendalam atau pengujian hipotesis.

Sebelum dilakukan analisis deskriptif, akan dilakukan uji rata-rata untuk mengetahui interval jawaban dari responden terhadap kuesioner yang dibuat oleh penelitian. Uji rata-rata interval untuk mencari interval dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah alternatif jawaban}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0,80 \end{aligned}$$

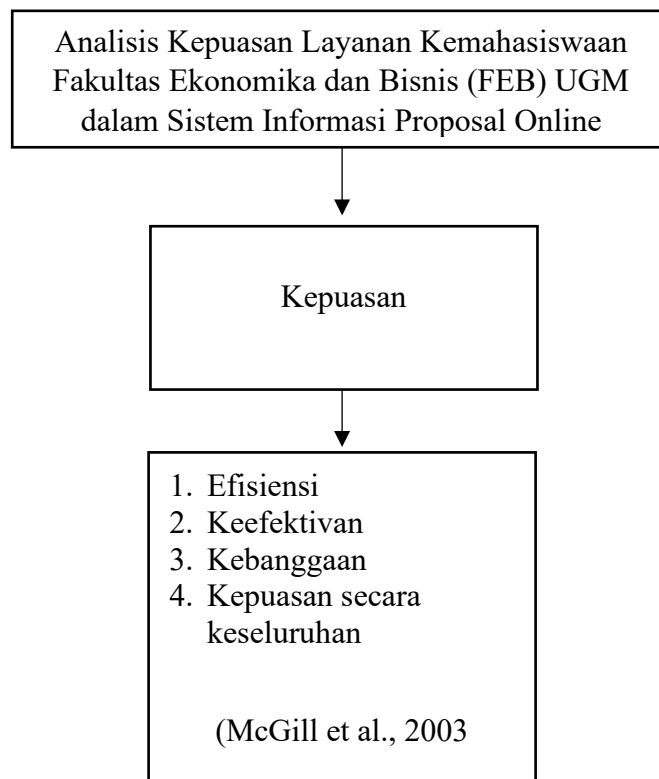
¹³ Idrus, M, 2009, Metode penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara

Setelah diketahui jarak intervalnya, maka ditentukan kategori sebagai berikut:

- a. 1,00-1,80: Sangat Tidak Puas
- b. 1,81-2,60: Tidak Puas
- c. 2,61-3,40: Cukup Puas
- d. 3,41-4,80: Puas
- e. 4,81-5,00: Sangat Puas

1.10 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan struktur konseptual yang menghubungkan berbagai variabel, teori, atau gagasan dalam sebuah penelitian atau studi. Kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dijelaskan seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Konsep

1.11 Definisi Konsep

Definisi konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Definisi Konseptual

No.	Variabel	Definisi Konseptual	Dimensi
1	Kepuasan pengguna	Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan, kebahagiaan, atau kepuasan individu atau kelompok terhadap suatu produk, layanan, pengalaman, atau interaksi dengan suatu organisasi atau entitas. Ini mencerminkan persepsi positif atau evaluasi subjektif yang dilakukan oleh pengguna terhadap sejauh mana produk atau layanan telah memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, atau ekspektasi mereka (McGill et al, 2003).	1. Efisiensi 2. Keefektivan 3. Kebanggaan 4. Kepuasan secara keseluruhan (McGill et al., 2003)

1.12 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan riset yang dilakukan dari awal hingga selesai. Tema yang diangkat adalah Survey Layanan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) UGM dalam Sistem Informasi Proposal Online (Sipro). Peneliti akan menggunakan metode observasi secara online kepada mahasiswa yang merupakan pengurus organisasi BEM, HMJ, LK FEB UGM sesuai dengan masa kepengurusan yang ingin diteliti. Berikut tabel definisi operasional sebagai acuan data penelitian:

Tabel 1.2 Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Deskripsi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan	Efisiensi	Efisiensi dalam konteks kepuasan pengguna adalah seberapa mudah dan cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan yang diinginkan dengan menggunakan suatu sistem atau layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dapat dengan mudah mengakses SIPRO di mana dan kapan saja. 2. Tampilan Interface SIPRO menarik. 3. Informasi pada SIPRO terorganisir dengan baik dan cepat didapatkan. 4. Saya dapat meninggalkan halaman logout pada SIPRO dengan cepat dan mudah. 					
		Keefektifan	Keefektifan mengacu pada seberapa baik suatu sistem atau layanan mampu membantu pengguna mencapai tujuan mereka dengan hasil yang diinginkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua menu yang terdapat pada SIPRO efektif digunakan dengan maksimal sesuai dengan fungsi dan kegunaannya. 2. Saya dapat mengakses SIPRO selama 24 jam di mana dan kapan saja. 3. SIPRO tidak pernah mengalami masalah/error. 					
		Kebanggaan	Kebanggaan mencerminkan tingkat rasa bangga atau kebanggaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap penggunaan suatu produk atau layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa bangga menggunakan SIPRO karena tampilannya yang profesional dan mudah digunakan. 2. Penggunaan SIPRO meningkatkan rasa percaya diri 					

				<p>saya dalam mengelola kegiatan keorganisasian secara mandiri.</p> <p>3.SIPRO memberikan kontribusi positif terhadap kegiatan organisasi saya dan hal ini membuat saya merasa bangga menggunakannya.</p>					
		Kepuasan secara keseluruhan	Kepuasan mencerminkan evaluasi keseluruhan pengguna terhadap pengalaman menggunakan suatu sistem atau layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan SIPRO. 2. SIPRO memenuhi harapan saya dalam mendukung aktivitas keorganisasian. 3. Responsivitas SIPRO terhadap masukan atau perbaikan yang diajukan oleh pengguna mempengaruhi tingkat kepuasan saya. 					