

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
SISTEM INFORMASI *WEBSITE* PUSAT PENGEMBANGAN
BAHASA (LDC) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**DENIL MAHEZWARA
NIM. 160212013**

Bidang Peminatan : Multimedia

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan

Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI

2023 M/1444 H

Lembar Pengesahan Skripsi:

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
SISTEM INFORMASI BERBASIS *WEBSITE* PUSAT PENGEMBANGAN
BAHASA (LDC) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**



Oleh :

**DENIL MAHEZWARA
NIM. 160212013**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi**

Bidang Peminatan : Multimedia

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1,

(Khairan AR, M.Kom.)
NIP. 198607042014031001

Pembimbing 2,

(Cut Azhar Fuady, S.Pd.L, M.T.)
NIP. 201801201119882073

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
SISTEM INFORMASI BERBASIS *WEBSITE* PUSAT PENGEMBANGAN
BAHASA (LDC) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta
Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

Pada Hari/ Tanggal:

Rabu, 12 April 2023
21 Ramadhan 1444 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi,

Ketua

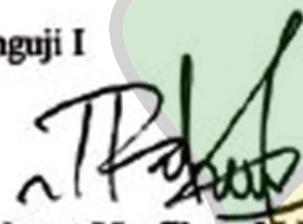
Sekretaris


Khairan AR, M.Kom.
NIP. 198607042014031001


Cut Azhar Fuady, S.Pd.L., M.T.
NIP. 201801201119882073

Penguji I

Penguji II


Rahmat Musfikar, M.Kom.
NIP. 198909132020121015


Firmansyah, S. Kom., M.T.
NIP. 198704212015031002

Mengetahui,
Dean Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam, Banda Aceh




Prof. Safruly Mubli, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D.
NIP. 195901021997031003



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denil Mahezwara
NIM : 160212013
Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiat terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 6 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Denil Mahezwara
NIM. 160212013

ABSTRAK

Nama : Denil Mahezwara
NIM : 160212013
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Pendidikan Teknologi Informasi
Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Bidang Peminatan : Multimedia
Jumlah Halaman : 111
Pembimbing I : Khairan, M.Kom
Pembimbing II : Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T
Kata Kunci : Analisis, *Service*, Kepuasan Mahasiswa, *Website*, *EUCS*

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) UIN Ar-Raniry Banda Aceh”, penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan mahasiswa yang mengalami keluhan dengan syarat sidang munaqasyah berupa sertifikat lulus TOAFL dan TOEFL yang dikeluarkan oleh LDC, keluhan tersebut di antaranya adalah pelayanan sistem informasi *website* LDC yang sering tidak bisa di akses. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan *website* terhadap mahasiswa dan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan *website*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (*field research*), dengan metode pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, dan objek. Adapun teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner dan studi pustaka. Hasil penelitian yang di dapatkan dari wawancara dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar dari mahasiswa sudah merasa puas atas pelayanan sistem informasi *website* LDC, namun juga ada beberapa kendala yang sering ditemukan seperti nomer invoice pendaftaran tidak muncul dan kendala-kendala yang lain. kinerja sistem informasi *website* sesuai dengan harapan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan sistem informasi *website* pada saat ini berada pada predikat atau tingkatan baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat, kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Website Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”**.

Shalawat dan salam kepada sayyiduna Muhammad Shallahu'alaihi Wassalam, semoga selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad Shallahu'alahi Wassalam, keluarga dan para sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis menyadari dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini banyak halangan dan rintangan, namun juga tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah ikut andil dalam mendukung penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Zainul Abidin dan ibunda Mawarda yang selalu senantiasa memanjatkan doa dan dukungan setiap saat kepada anaknya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga keluarga besar yang tak henti-hentinya selalu memberi dukungan kepada penulis.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, Mag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Prof. Safrul Muluk, S.Ag, MA, M.Ed, PhD. Selaku pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (Dekan) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ibu Mira Maisura, M.Sc. selaku ketua program studi Pendidikan Teknologi Informasi dan selaku penasehat akademik yang telah sabar memberikan nasihat dan saran dalam masa perkuliahan, serta ucapan terima kasih pula kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis.
5. Bapak Khairan AR, M.Kom. Selaku pembimbing I dan Bapak Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ide-ide, nasihat serta meluangkan banyak waktu dan mencurahkan pemikirannya untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Nurchalis, MA, selaku kepala atau direktur UPT. Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Bapak Agus Salim dan seluruh pegawai serta staf di LDC UIN Ar-Raniry.

8. Mona Rahmayani, S. Farm, selaku teman spesial penulis yang selalu memberikan waktu, semangat, ide-ide, dukungan, saran dan perhatiannya setiap saat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu menanyakan perihal kapan selesai penulisan skripsi, kapan sidang dan lain-lain serta juga yang selalu menghibur dan menyemangati penulis, Yudi Hasrat, S.Pd, Salitro, S.H, Iman Hanif, Iwal Fabli, Fakhri Mukhtar, Sidiq Fajar, Erisal, Sidi Chandra, Agit Cahyadi, Ihsanul Taqwim, S.Pd, Farizan Irhamullah.
10. Teman-teman yang selalu memberikan semangat serta dukungan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman leting 2016 dan seluruh mahasiswa Prodi Pendidikan Teknologi Informasi yang selalu mendukung penulis.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan demi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa masih banyak ditemukan kekurangan dalam penulisan. Oleh karena itu, kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menyempurnakan karya ilmiah ini dikemudian hari. Semoga Allah SWT meridhai penulisan ini dan senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin Ya Rabbal' Alamin*. Akhir kata, penulis mengucapkan ribuan terima kasih.

Banda Aceh, 14 Maret 2023

Penulis,

Denil Mahezwar

NIM. 160212013

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kajian Pustaka.....	9
1.6 Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II LANDASAN TEORETIS.....	15
2.1 Sistem Informasi.....	15

2.2 Website	17
2.2.1 Pengertian Website	17
2.2.2 Tampilan Website LDC	20
2.3 Kualitas Pelayanan (Service)	24
2.4 Efektifitas Dan Efisiensi Website.....	27
2.5 Kepuasan Mahasiswa	29
2.6 Pusat Pengembangan Bahasa (LDC)	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	35
3.2 Kehadiran Peneliti Di Lapangan	35
3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
3.4 Jenis Dan Sumber Data	36
3.5 Instrumen Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Pengecekan Keabsahan Data.....	48
3.8 Tahap-Tahap Penelitian.....	52
3.9 Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.1 Letak LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh	56
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran LDC UIN Ar-Raniry	57

4.1.3	Struktur Organisasi LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh	57
4.1.4	Pegawai dan Staf LDC UIN Ar-Raniry	59
4.1.5	Program LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh	60
4.2	Mekanisme dan Penerapan Sistem Informasi Website LDC	61
4.2.1	Sejarah Perkembangan Website LDC UIN Ar-Raniry	61
4.2.2	Alur Pendaftaran	63
4.2.3	Perbaikan dan Antrian Pendaftaran	69
4.3	Hasil Wawancara Direktur LDC UIN Ar-Raniry	71
4.4	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh	76
4.4.1	Hasil Wawancara Mahasiswa	76
4.4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner	81
4.5	Pembahasan	100
BAB V	PENUTUP	107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Indikator dan Pertanyaan	42
Tabel 4.1 Jumlah Personalia Pengurus LDC UIN Ar-Raniry	58
Tabel 4.2 Data Kepengurusan Umum LDC UIN Ar-Raniry	59
Tabel 4.3 Data Pengajar Bahasa Inggris LDC UIN Ar-Raniry	59
Tabel 4.4 Data Pengajar Bahasa Inggris LDC UIN Ar-Raniry	60
Tabel 4.5 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Content</i> (isi).....	81
Tabel 4.6 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Accuracy</i>	84
Tabel 4.7 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Format</i> (bentuk)...	87
Tabel 4.8 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Ease Of Use</i> (kemudahan penggunaan)	90
Tabel 4.9 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu).....	93
Tabel 4.10 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>Security</i>	95
Tabel 4.11 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel <i>User satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan awal <i>website</i>	21
Gambar 2.2 Tampilan awal menu <i>Login</i>	22
Gambar 2.3 Tampilan menu <i>Login</i>	22
Gambar 2.4 Tampilan <i>Login</i>	23
Gambar 2.5 Tampilan awal menu Akun mahasiswa	23
Gambar 2.6 End User Computing Satisfaction Intrument	32
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry.....	58
Gambar 4.2 Tampilan Awal Menu	64
Gambar 4.3 Tampilan Menu Test Bahasa.....	65
Gambar 4.4 Tampilan Menu Daftar TOAFL	66
Gambar 4.5 Tampilan Daftar TOAFL	66
Gambar 4.6 Tampilan Daftar TOAFL Reguler.....	68
Gambar 4.7 Tampilan Menu Riwayat TOAFL.....	69
Gambar 4.8 Tampilan Menu Reschedule TOEFL	70
Gambar 4.9 Tampilan Menu Daftar Cadangan	71
Gambar 4.10 Hasil Variabel <i>Content</i> (Isi)	83
Gambar 4.11 Hasil Variabel <i>Accuracy</i> (Akurasi)	86
Gambar 4.12 Hasil Variabel <i>Format</i> (Bentuk)	89
Gambar 4.13 Hasil Variabel <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	92

Gambar 4.14 Hasil Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	94
Gambar 4.15 Hasil Variabel <i>Security</i> (Keamanan)	96
Gambar 4.16 Hasil Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	99



DAFTAR LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1 : Surat Keputusan Dekan Tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Dari Dekan**

LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN 3 : Lembar Pertanyaan Wawancara Direktur LDC

LAMPIRAN 4 : Lembar Pertanyaan Wawancara Mahasiswa

LAMPIRAN 5 : Lembar Kuesioner Mahasiswa

LAMPIRAN 5 : Dokumentasi Hasil Jawaban Wawancara Mahasiswa

LAMPIRAN 6 : Hasil Jawaban Kuesioner Mahasiswa

LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan informasi pada era modern ini sangatlah besar, seluruh lapisan masyarakat dapat mencari berita ataupun informasi dari seluruh penjuru belahan dunia dengan menggunakan kecanggihan teknologi informasi. Dengan adanya keberadaan teknologi informasi saat ini telah memberikan kemudahan dan manfaat terhadap kehidupan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu telah mengalami banyak perkembangan dan kemajaun, salah satu perkembangan dari teknologi informasi adalah tersedianya banyak jasa pelayan informasi seperti *website* atau sistem penyedia informasi lain yang berbasis web. Informasi yang di sediakan oleh *website* dapat di akses dengan mudah oleh masyarakat melalui *handphone* atau komputer yang terhubung ke jaringan internet.

Perkembangan teknologi informasi ini juga memberikan pengaruh yang sangat besar dalam berbagai bidang seperti bidang ekonomi dan pendidikan. Misalnya dalam bidang ekonomi, teknologi informasi melahirkan *e-commerce* atau pembelian barang secara online. Sedangkan dalam bidang Pendidikan, teknologi informasi digunakan untuk memberikan pelayanan adminitrasi kepada murid di sekolah atau mahasiswa di perguruan tinggi.

Pelayanan online dengan menggunakan teknologi informasi ini memiliki berbagai kemudahan kepada mahasiswa contohnya seperti SIAKAD pada

perguruan tinggi untuk melihat status perkuliahan seperti jadwal kuliah, pengumuman, admintrasi perkuliahan dan lain sebagainya. Pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi ini dapat menghemat waktu mahasiswa dalam memperoleh informasi di bandingkan dengan pelayan secara tatap muka (offline). Selain itu informasi yang diberikan dapat di akses oleh mahasiswa kapanpun dan dimanapun.

Penggunaan teknologi informasi ini dapat memberikan dampak positif kepada para penggunanya sehingga tujuan dari penerapan teknologi informasi ini tercapai. Namun, keberhasilan suatu sistem informasi adalah tingkat dimana sistem informasi dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya jika sistem yang dibuat kurang atau bahkan tidak sama sekali digunakan oleh pengguna, maka bisa dikatakan gagal. Maka oleh sebab itu, jika sistem informasi dapat beroperasi dengan baik, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut.[1]

Sistem pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi ini telah banyak di gunakan oleh berbagai instansi, baik instansi pemerintah ataupun swasta. Salah satu instansi pemerintah yang sudah menggunakan teknologi informasi dalam proses pelayanan online adalah pelayanan pajak, perguruan tinggi, dan lain sebagainya.

Salah satu perguruan tinggi yang sudah menggunakan pelayanan berbasis sistem informasi adalah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Pelayan dengan menggunakan sistem informasi telah memudahkan karyawan, dosen maupun mahasiswa dalam mengakses informasi. Hal ini merupakan salah satu

bentuk positif dari tujuan dalam penerapan teknologi informasi.

Salah satu contoh penerapan pelayanan teknologi informasi ini adalah adanya portal mahasiswa atau SIAKAD yang dapat diakses oleh mahasiswa dimanapun dan kapanpun secara online. SIAKAD ini juga memudahkan mahasiswa untuk melihat langsung jadwal perkuliahan dan nilai perkuliahan tanpa pergi ke akademik.

Tidak hanya itu, semua unit kerja yang ada di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry ini sudah menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Unit unit kerja tersebut antara lain unit pusat teknologi informasi dan pangkalan data atau dikenal dengan istilah PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Ma'had Al Jami'ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, P2M UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Dan LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh (Pusat Pengembangan Bahasa dan Pengembangan Tenaga Pengajar). Semua unit kerja yang telah di sebutkan di atas seluruhnya telah menggunakan pelayanan berbasis sistem informasi.

LDC (Language Development Center) atau sering disebut juga dengan Pusat Pengembangan Bahasa adalah salah satu dari beberapa unit kerja yang ada di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. LDC ini hadir dengan memberikan pelayanan yang terkait dengan bahasa dan pengembangan tenaga pengajar. Semua data data yang berkaitan dengan kebahasaan atau tenaga pengajar semuanya ada di unit kerja ini.

LDC ini sangatlah penting bagi semua elemen yang ada di UIN Ar-Raniry

Banda Aceh. Salah satunya adalah mahasiswa, dimana ada beberapa persyaratan untuk dapat menyelesaikan kuliah di UIN Ar-Raniry Banda Aceh harus dikeluarkan oleh pihak LDC. Persyaratan tersebut antara lain adalah TOAFL dan TOEFL. Kedua persyaratan tersebut menjadi syarat yang wajib untuk dapat mengikuti sidang skripsi mahasiswa. Untuk syarat sidang skripsi mahasiswa harus memiliki sertifikat bahasa arab (TOAFL) dan bahasa inggris (TOEFL) yang dikeluarkan oleh unit kerja LDC.

Melihat begitu pentingnya kedua persyaratan tersebut, maka seharusnya ada banyak mahasiswa yang sudah memiliki sertifikat tersebut, apalagi mahasiswa tingkat akhir. Namun peneliti melihat ada beberapa mahasiswa yang sedikit terkendala dengan persyaratan tersebut, bahkan mereka belum bisa mendapatkannya. Jika kita melihat dari mereka ada yang sudah tes beberapa kali tetapi belum lulus juga, ada yang sudah mendaftar tetapi telat untuk mengikuti tes, ada yang sudah mendaftar tetapi harus menunggu jadwal tes yang sedikit lama, ada yang tidak mendapatkan pemberitahuan pendaftaran dikarenakan tidak dicantumkannya informasi di laman berita *website*, ada yang sudah membayar namun harus membayar ulang ketika waktu tes telah lewat batas waktu dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, peneliti melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa dari fakultas yang berbeda, peneliti mendapatkan beberapa hasil dari wawancara tersebut seperti tampilan *website* yang belum maksimal, tampilan *website* yang sedikit susah dipahami, menu - menu yang ditawarkan masih kurang, serta manajemen dan pengelolaan *website*

masih kurang dan belum optimal, dan lain sebagainya.

Berbicara tentang penerapan pelayanan berbasis sistem informasi maka kita berbicara tentang kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna ini sangat menentukan keberhasilan sebuah sistem informasi. Saat mengimplementasikan sebuah sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [2], mahasiswa sebagai pengguna aktif atas pelayanan sistem informasi LDC harus merasa puas dengan sistem informasi dan kualitas informasi yang disediakan oleh LDC, mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna, maka pelayanan yang diberikan haruslah dengan pelayanan yang terbaik.[3]

Islam mengajarkan kepada kita selaku umat Islam, apabila dalam bekerja kita harus mengoptimalkan hasil kerja kita tersebut, kita harus dituntut memberikan hasil kerja yang bisa berupa barang atau jasa, maka kita seharusnya memberikan hasil yang optimal dan terbaik. Islam juga melarang umatnya tidak bekerja. Mengingat unit kerja LDC adalah sebuah unit yang banyak dikunjungi oleh mahasiswa dan para pengguna lain, maka sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada para penggunanya sehingga para pengguna merasa puas dengan pelayanan berbasis sistem informasi.

Berdasarkan observasi awal penulis, sistem informasi yang digunakan oleh pihak LDC sudah baik namun jika kita melihat dari *website* tersebut masih ada beberapa hal yang perlu dioptimalkan, contohnya seperti informasi yang ada di halaman berita *website* tidak *terupdate* secara berkala, padahal informasi ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa selaku pengguna *website*, *websitenya* sering

tidak bisa diakses atau sering down, tampilan *website* yang tidak terlalu menarik dan menu yang ditawarkan cukup sedikit.

Selain itu fitur – fitur dalam sistem informasinya juga tertinggal dan tidak sebaik dengan sistem informasi yang ada di unit kerja lain, menggunakan *Instagram* sebagai media untuk menyajikan pengumuman atau informasi penting lain, padahal informasi tersebut bisa ditampilkan di dalam *website* LDC. Sudah seharusnya mahasiswa mendapatkan pelayan yang terbaik dengan memberikan kualitas pelayanan sistem informasi yang menyajikan informasi *up to date*.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah seorang alumni Prodi Pendidikan Teknologi Informasi, beliau menuturkan bahwa *website* tersebut agar dapat optimal harus menambahkan standar menu persyaratan dalam mendaftar yakni menambahkan menu persyaratan khusus dalam mendaftar Toafl dan Toefl, seperti SK Skripsi atau yang lain sehingga dengan adanya menu persyaratan tersebut *website* akan menjadi lebih efektif dan efisien. Beliau juga memberikan keluhan atas manajemen *website*, dimana kuota penerimaannya terbatas dan tidak ada persyaratan khusus dalam proses mendaftar, sehingga mahasiswa yang masih duduk di semester enam atau yang di bawahnya bisa dengan bebas mendaftar dan mahasiswa lama tingkat akhir tidak mendapatkan kuota dan ini lanjut beliau merupakan kelemahan dari manajemen *website*.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan sistem informasi ini diterima oleh mahasiswa, maka dibutuhkan suatu evaluasi untuk mengetahui pelayanan informasi yang disajikan apakah diterima oleh mahasiswa dan apakah mahasiswa merasa puas dengan layanan sistem informasi yang diberikan, evaluasi bertujuan

untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan sistem informasi mahasiswa, serta mengevaluasi pengembangan sistem informasi LDC untuk pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

Oleh sebab itu maka dengan melakukan penelitian ini, penulis akan mendapatkan gambaran yang detail tentang bagaimana mekanisme penerapan atau manajemen pengelolaan *website*, bagaimana data - data diolah dalam *website* serta menggambarkan dengan detail bagaimana persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *website* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berniat untuk menyusun sebuah penelitian yang ditulis pada sebuah tulisan skripsi yang berjudul, “**Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**”.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry terhadap mahasiswa ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry terhadap mahasiswa.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada umumnya setelah melakukan suatu penelitian, peneliti harus terlebih dahulu mengetahui manfaat penelitian. Adapun Kelebihan dari penelitian ini adalah antara lain sebagai berikut :

1. Secara teoritis, maka didapatkan hasil dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan wawasan ataupun pengetahuan mengenai penerapan sistem informasi pada Pusat Pengembangan Bahasa (LDC). Selain daripada itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi berbagai bahan masukan atau referensi bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti, mendalami atau mengetahui lebih lanjut tentang penerapan sistem informasi pada Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh (LDC).
2. Secara praktis, maka hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan referensi khususnya bagi para pembaca serta dapat dijadikan

sebagai sumber acuan bagi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC). Hasil dari penelitian ini adalah agar dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam mempermudah pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna atau mahasiswa.

1.5 Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka memiliki tujuan untuk menyoroti perbedaan utama antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan di masa lalu oleh peneliti lain. Perdebatan yang sering terjadi menyangkut penggunaan dan penerapan sistem informasi berupa aplikasi web.

Di sini, penulis mencantumkan beberapa jenis penelitian sebelumnya, yang meliputi antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi yang disusun oleh Maulana Abdul Ghaffar yang diberi judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Pangabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat”, Tahun 2020 M/ 1441 H.

Dalam skripsi ini penulis meneliti tentang perbedaan penggunaan pelayanan dengan menggunakan layanan sistem informasi dengan tidak menggunakan layanan sistem informasi atau menggunakan layanan manual. Disebutkan dalam penelitian tersebut bahwa pelayanan dengan tidak menggunakan sistem informasi atau pelayanan manual mengalami beberapa permasalahan diantaranya adalah arsip atau berkas data mengalami kerusakan akibat terkena air serta hilang di makan tikus dan rayap, selain itu proses

pendaftaran calon pengantin yang kurang efektif dimana pemeriksaan kelengkapan data dan kebutuhan materi pasangan yang terdaftar di KUA sebelumnya dicek oleh petugas kemudian diserahkan kepada penghulu.

Dengan menggunakan pelayanan dengan menggunakan sistem informasi, pencatatan nikah menjadi lebih efisien, Selain itu, dengan bantuan sistem informasi, manipulasi data yang dijadwalkan untuk pendaftaran dapat diminimalisir dan dapat mengurangi kasus pernikahan yang ilegal dan tidak diinginkan, selain itu dengan menggunakan pelayanan tersebut juga dapat menurunkan kasus perceraian.

Dengan adanya sistem informasi yang diterapkan dalam pencatatan KUA ini sangat diharapkan oleh masyarakat disebabkan karna masyarakat mendapat layanan pernikahan dan memudahkan pemerintah untuk memantau acara pernikahan. Penggunaan sistem informasi ini juga sangat efektif dalam melindungi data pasangan dan dapat meminimalisir pemanipulasian data pribadi yang biasa dilakukan untuk melangsungkan pernikahan kedua dan selanjutnya.

2. Skripsi yang ditulis oleh Yanti Kumala Dewi yang diberi judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas *Website* Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling”, Tahun 2020 M/ 1441 H, Jurusan Matematika Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dalam skripsi ini penulis meneliti tentang *website* yang digunakan sebagai penyedia layanan informasi yang penting dan di manfaatkan oleh mahasiswa,

penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan sistem informasi yang digunakan serta untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi tersebut.

Dalam Menyusun penelitian ini, penulis skripsi di atas menggunakan metode kuantitatif dengan memberikan beberapa indikator dari dimensi sistem seperti Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dengan situs web. Setelah melakukan penelitian maka disimpulkan bahwa *website* yang digunakan sebagai penyedia layanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik itu kemudahan dalam mengoperasikan *website*, tampilan *website* yang mudah di mengerti oleh pengguna serta *website* mudah di akses oleh pengguna, hanya saja pengguna kurang puas dalam interaksi *website* terhadap pengguna.

3. Jurnal yang ditulis oleh Foni Nurlita, H. Muhammad Arif dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pengabuan Kuala Tungkal”, Tahun 2019 M/ 1440 H.

Dalam jurnal ini penulis meneliti tentang pelayanan dalam sebuah perusahaan PDAM Tirta Pengabuan, dilihat dari perusahaan tersebut ternyata pelayanan yang digunakan oleh perusahaan tersebut masih bersifat manual atau tidak menggunakan sistem informasi dalam pelayanan terhadap pelanggannya.

Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut masih tidak sebanding dengan permintaan dari pelanggan hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya kendala dan keluhan dari masyarakat yang mengeluh terhadap

pelayanan perusahaan tersebut yang tidak optimal. Ditambah lagi dengan keluhan dari pelanggan yang sudah terpasang PDAM di rumah pelayanannya masih belum optimal juga.

Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam membuat penelitiannya dengan memakai beberapa indikator standar, maka hasil dari penelitian tersebut adalah pelanggan sudah cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan PDAM Tirta Pengabuan, mengingat air yang di produksi oleh perusahaan merupakan air yang kualitasnya bisa dikatakan baik, namun pelanggan merasa puas karena pada daerah tersebut susah dalam mendapatkan air bersih.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Tirta Pengabuan harus perlu ditingkatkan sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi optimal dan lebih baik. Mengingat air ini adalah salah satu yang pokok yang digunakan oleh manusia dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari.

Sehingga jika melihat dari penelitian sebelumnya, terlihat adanya persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah penulis menyelidiki keduanya dalam layanan kepada pengguna dengan menggunakan pelayanan berbasis sistem informasi dan secara manual yang tidak menggunakan sistem informasi.

Dan untuk perbedaannya adalah penulis lebih meneliti pada kualitas layanan sistem informasi serta informasi dan fitur yang diberikan. Penulis mengingat karena unit kerja Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) telah menggunakan pelayanan dengan sistem informasi, maka dengan adanya

penelitian ini dapat diketahui kelemahan dari sistem informasi yang diberikan, sehingga sistem informasi tersebut dapat diperbaharui dan menjadi lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan yang sistematis ini, peneliti membahas dan menjelaskan beberapa permasalahan yang penulis bagi menjadi beberapa bab. Oleh karena itu, sebagai penulis akan menguraikan sistematika pembahasan selama penulisan skripsi ini untuk lebih jelasnya, maka penulis telah menyusun bab-babnya antara lain sebagai berikut :

BAB I : *Pendahuluan* : adalah pembahasan yang di dalamnya berisi bab pendahuluan, yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II : *Landasan Teoritis* : adalah pembahasan yang di dalamnya berisi pembahasan tentang teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian, teori-teori yang berhubungan dengan variable dalam rumusan masalah. Variabel tersebut nantinya akan penulis jelaskan satu demi satu sehingga pembaca lebih mendapatkan gambaran yang jelas mengenai topik pembahasan.

BAB III : *Metode Penelitian* : adalah pembahasan yang di dalamnya berisi pembahasan tentang pendekatan dan jenis penelitian yang nantinya akan penulis gunakan, Kehadiran peneliti dalam bidang ini, lokasi penelitian, sasaran penelitian, alat pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, analisis data,

verifikasi keabsahan data dan tahapan pelaksanaan penelitian.

BAB IV : *Pembahasan* : adalah pembahasan yang di dalamnya berisi pembahasan tentang mengenai tingkat efisiensi dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan *website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah menggunakan pelayanan dengan berbasis sistem informasi.

BAB V : *Penutup* : adalah pembahasan yang di dalamnya berisi pembahasan Mengenai kesimpulan dan hasil penyelidikan, kritik atau pendapat dan saran “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Berbasis *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry”.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Pengertian sistem (kerangka kerja) secara keseluruhan dapat diartikan sebagai bermacam-macam artikel yang saling berhubungan dan terhubung dan hubungan antar item dapat dipandang sebagai satu kesatuan yang ditakdirkan untuk mencapai satu tujuan.

Menurut James Bower dan rekan-rekannya dalam bukunya disebutkan bahwa sistem pembangkitan informasi atau yang disebut sistem informasi masuk akal dengan cara menyediakan informasi yang dibutuhkan asosiasi agar berfungsi dengan cara yang bermanfaat dan untuk asosiasi profesional produktif.[4]

Kerangka kerja atau sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih bagian atau subsistem yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. Berkata Barry E. Cushing: Kerangka kerja (sistem) adalah bermacam - macam komponen - komponen yang saling berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Robert N. Anthony Informasi adalah kumpulan data yang disusun menjadi suatu struktur yang lebih bernilai dan lebih signifikan bagi individu yang mendapatkannya.[4]

Menurut Ariesto Hadi Sutopo, sistem informasi terdiri dari dua kata yaitu sistem dan informasi. Sistem adalah kombinasi dari beberapa komponen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan informasi

merupakan sesuatu yang sangat mudah bagi penerima untuk mengerti. Sistem informasi memiliki arti suatu sistem yang bertujuan untuk menampilkan informasi.[5]

Sebuah sistem informasi yang baik sangat diperlukan oleh setiap instansi pendidikan khususnya perguruan tinggi, dimana informasi yang harus diberikan kepada mahasiswa harus jelas dan akurat, maka hal ini mengharuskan adanya sistem informasi yang baik dan efisien.

Seperti yang ditunjukkan oleh Tata Sutabri, sistem informasi adalah kerangka kerja di dalam suatu asosiasi yang menyatukan kebutuhan pertukaran sehari-hari yang membantu elemen-elemen fungsional administrasi asosiasi dengan tugas-tugas penting dari suatu asosiasi untuk memiliki pilihan untuk menyediakan eksternal yang pasti.[6]

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Robert A. Leitch, Sistem Informasi adalah suatu kerangka kerja di dalam suatu asosiasi yang menyatukan kebutuhan pertukaran sehari-hari, mempersiapkan, menegakkan tugas, merupakan suatu administrasi dan pergerakan kunci suatu asosiasi dan memberikan kepada pihak eksternal tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang, fasilitas, teknologi, sarana, prosedur, dan kontrol.

2.2 Website

2.2.1 Pengertian Website

Saat ini seiring dengan perkembangan zaman teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa pembuatan *website* merupakan bagian terpenting dari perguruan tinggi dan tidak dapat dipisahkan dari pelayanan terhadap penggunanya. Situs web adalah jenis layanan atau objek yang paling umum digunakan di Internet, di antara layanan lainnya.[7]

Secara umum ada beberapa pengertian *website* menurut para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Menurut Boone Thomson, Web adalah sekelompok sumber daya yang saling berhubungan yang kaya secara grafis di Internet yang lebih besar.
2. Menurut Feri Indayudha, Web adalah program yang memungkinkan Anda mengunduh film, foto, suara, dan musik yang ditampilkan di Internet.
3. Menurut Yuhefizar, Web adalah cara untuk menampilkan informasi di Internet dalam teks, gambar, video, format audio, atau dalam browser interaktif.[8]

Website atau situs dapat didefinisikan sebagai kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi yang terdiri dari teks, gambar diam atau video, animasi, suara, atau kombinasi semuanya (multimedia), statis dan dinamis. informasi membentuk sebuah bangunan yang dihubungkan oleh jaringan samping.

Lembaga lembaga pemerintah atau swasta yang banyak menampilkan informasi yang berbentuk digital, seharusnya sudah harus menggunakan *website* yang dapat mempermudah penyampaian informasi kepada pengguna, mengingat *website* ini adalah salah satu dari berbagai macam alat bantu untuk menyampaikan

informasi kepada pengguna. *Website* ini dapat mempermudah bagi lembaga-lembaga maupun penggunanya.

Situs *website* adalah aplikasi yang tiba-tiba melonjak dalam permintaan web seperti surat elektronik (email). *Website* adalah kerangka kerja dengan semua konvensi yang diakui untuk menyimpan, memulihkan, mengatur, dan menampilkan data melalui desain pelanggan atau server. Protokol yang biasa digunakan adalah HTTP, dimana HTTP merupakan singkatan dari *hyper text transport protocol*.

Website juga dapat disebut dengan *World Wide Web*, yaitu suatu sistem yang menyajikan informasi berupa teks, gambar, suara, dan lain sebagainya. *Website* dibuat dalam format hypertext dan dapat diakses menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*. Informasi di *website* biasanya ditulis dalam format HTML. Informasi lain termasuk dalam beberapa format dalam bentuk grafik, suara, serta semua format multimedia lainnya.

World Wide Web dapat berjalan di server yang disebut HTTP, di mana HTTP adalah kumpulan dokumen HTML pribadi atau bisnis yang berisi informasi tentang server web, sistem komputer dalam organisasi yang bertindak sebagai server (unit pemrosesan) yang digunakan untuk menyimpan dan bertukar informasi). Semua fasilitas dan fitur yang terdapat di web, dapat diakses oleh semua pengguna internet.[9]

Website dalam bahasa Indonesia dinamakan dengan situs web atau sering disebut juga dengan istilah situs merupakan kumpulan sejumlah beberapa halaman web yang memiliki informasi atau topik yang saling terkait, terkadang

disertai juga dengan data-data atau berkas-berkas yang berupa gambar, video, audio, animasi atau jenis jenis berkas yang lainnya.

Website sendiri di dalamnya berisi berbagai informasi informasi yang di buat dengan berbagai macam bentuk sesuai dengan keperluan pengguna, ada informasi yang berbentuk gambar, audio, video dan lain sebagainya.

Menurut Raharjo menyebutkan bahwa Aplikasi web adalah aplikasi yang disimpan dan dijalankan dalam lingkungan server web. Setiap permintaan dari pengguna (*user*) melalui aplikasi pengguna (*web browser*) dijawab oleh aplikasi web dan hasilnya dikembalikan ke pengguna. Aplikasi web akan menampilkan halaman di layar *website*. [10]

Informasi yang di tampilkan oleh *website* harus menggunakan mesin penampil *website* yang disebut dengan aplikasi web atau *web browser*. Ketika seorang *user* (pengguna) dalam mencari sebuah informasi, maka *user* tersebut harus mencari informasi tersebut di dalam web browser, kemudian informasi itu akan di tampilkan di halaman *user* dengan beberapa halaman web yang berisi informasi yang di cari oleh *user*, *website* juga dapat menampilkan informasi berkaitan dengan informasi yang di cari oleh *user* atau pengguna.

Situs web biasanya terdiri dari banyak halaman web yang terhubung dan saling berhubungan. Tautan atau hubungan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya disebut *hyperlink*. Teks yang digunakan sebagai media koneksi disebut *hypertext*.

Menurut jenisnya, *website* dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni :

1. *Website* Statis

Situs *website* statis adalah Situs yang dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman web HTML, yang isinya mirip, dimodifikasi, atau tidak berubah dari waktu ke waktu. Pemilik situs web statis harus secara manual mengubah konten halaman situs web jika perlu.

2. *Website* Dinamis

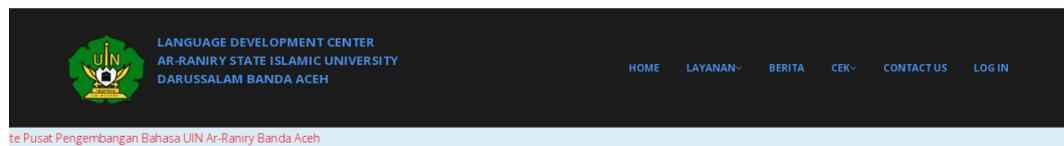
Situs *website* dinamis adalah Situs dengan konten halaman yang dapat terus dimodifikasi di seluruh Internet sesuai keinginan pemilik situs. Pengembang web biasanya menambahkan halaman *back-end* yang tidak biasa untuk pemilik web yang bertindak sebagai halaman khusus di mana konten halaman situs web dapat dimodifikasi.[11]

2.2.2 Tampilan Website LDC

Jika pengguna ingin menggunakan layanan *website* LDC, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah membuka *website* LDC. Setelah pengguna membuka *websitenya*, maka akan muncul tampilan sebagai berikut :

a. Tampilan awal *website*

Tampilan awal memuat tentang semua berita atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, selain itu pada tampilan ini juga memuat jadwal tes Toefl ITP untuk umum serta memuat berbagai pilihan menu atau fitur yang ditawarkan oleh *website*.



Berita

Tutorial pendaftaran tes toefl/toafl dan pelatihan

Thu - 25 Aug 2022 Admin

Dapat di lihat pada youtube kami di [Link youtube](#)

[Selanjutnya baca >](#)

Pengumuman Peserta yang Lulus Seleksi Tes Tulis dan Berhak Mengikuti Seleksi Wawancara Pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Sun - 2 Mar 2021 Admin

Jadwal Test TOEFL ITP

Hari - Tanggal Test	Jadwal Daftar
Mon - 10 Jan 2022	Wed - 1 Dec s/d Thu - 30 Dec 2021
Mon - 7 Feb 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 28 Jan 2022
Mon - 7 Mar 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 25 Feb 2022
Mon - 11 Apr 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 1 Apr 2022
Mon - 9 May 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 29 Apr 2022
Mon - 6 Jun 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 27 May 2022
Mon - 4 Jul 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 24 Jun 2022
Mon - 1 Aug 2022	Sat - 1 Jan s/d Fri - 22 Jul 2022

Gambar 2.1 Tampilan awal *website*

b. Tampilan awal menu *Login*

Setelah masuk pada tampilan awal *website*, pengguna ditawarkan beberapa menu seperti menu *Login*. Menu ini menawarkan kepada pengguna untuk *Login* sebagai akun internal (mahasiswa dan pegawai) atau sebagai akun umum.



Gambar 2.2 Tampilan awal menu *Login*

c. Tampilan menu *Login*

Setelah pengguna *login* sebagai akun internal, maka pengguna akan intruksikan untuk memasukan NIM dan *password* untuk mahasiswa dan NIP dan *password* untuk petugas atau pegawai.

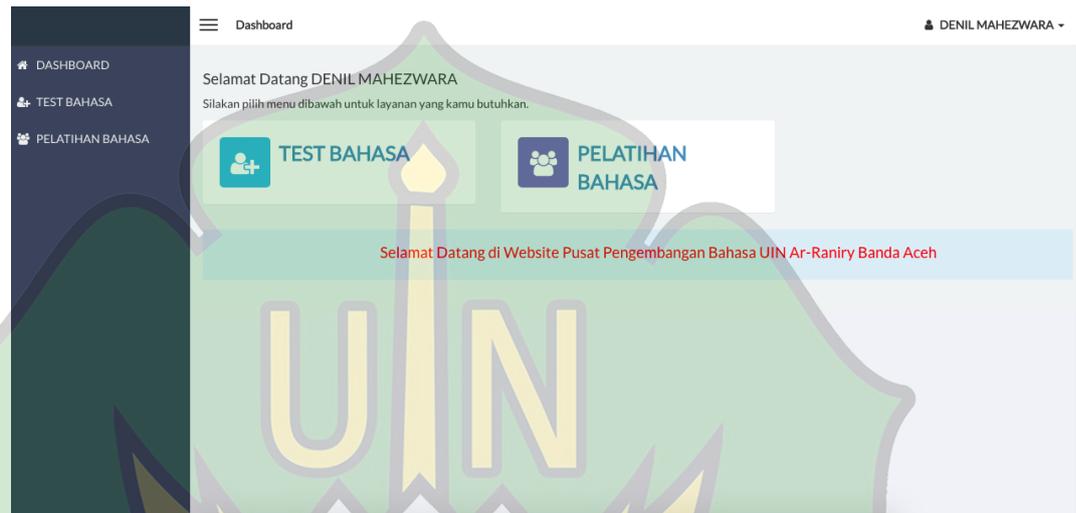
Gambar 2.3 Tampilan menu *Login*

d. Tampilan *Login*

Gambar 2.4 Tampilan *Login*

e. Tampilan Akun mahasiswa

Setelah *login* sebagai akun internal (mahasiswa), maka pengguna langsung masuk ke tampilan awal menu akun. Pada tampilan ini mahasiswa sudah bisa mengakses seluruh layanan yang disediakan oleh *website*.



Gambar 2.5 Tampilan awal menu Akun mahasiswa

2.3 Kualitas Pelayanan (*Service*)

Kualitas pelayanan sebagaimana yang disebutkan oleh Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas dapat dicirikan sebagai keadaan unik yang diidentifikasi dengan objek, administrasi, individu, ukuran dan iklim yang memenuhi dan melampaui asumsi. Mutu (kualitas) mengacu pada pencapaian standar yang diharapkan yang benar-benar perlu untuk memahami apa yang dibutuhkan konsumen untuk membuat suatu produk.[12]

Setiap sistem informasi yang dibuat oleh sebuah organisasi tertentu tidak terlepas dari tujuan, pembuatan sebuah sistem informasi berbasis *website* bertujuan untuk memberikan informasi kepada penggunanya, pasti organisasi

tersebut akan memberikan pelayanan sistem informasi terbaik kepada penggunanya, karena kepuasan penggunanya merupakan salah satu dari keberhasilan dari sebuah sistem informasi. Maka oleh sebab itu, setiap organisasi akan memberikan pelayanan terbaik kepada para penggunanya.

Layanan adalah adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam kerjasama langsung antara seorang individu dengan orang lain atau barang yang sebenarnya dan menghasilkan loyalitas konsumen. Setiap jenis layanan membutuhkan jaminan dari layanan yang diberikan. Jenis layanan bantuan sebagian besar ditentukan oleh jaminan pekerja yang menawarkan bantuan, sehingga individu yang menerima bantuan merasa terpenuhi dan menerima bahwa semua jenis masalah administrasi diselesaikan dan diselesaikan sesuai kecepatan, ketepatan, kenyamanan, kesempurnaan dan sifat dari administrasi yang diberikan.

Pelayanan berkaitan erat dengan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan individu atau organisasi. Pelayanan merupakan sebuah bantuan yang dibentuk dengan menawarkan jenis bantuan tertentu dari organisasi khusus kepada pihak-pihak yang dilayaninya. pelayanan bisa diartikan sebagai pemberian pelayanan (*care*) untuk kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.[13]

Pelayanan mempunyai dua bentuk yakni pelayanan dengan bentuk fisik dan pelayanan dengan bentuk non fisik. Jenis pemerintahan yang sebenarnya sebagai kemampuan untuk menggunakan dan menggunakan semua kantor, aparatur dan peralatan dalam menawarkan jenis bantuan, sesuai dengan kemampuan untuk mendominasi inovasi yang ditunjukkan secara nyata dan

adanya pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

Kualitas pelayanan publik dihasilkan dari interaksi beberapa aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, sumber daya pelayanan, strategi dan pengguna atau pelanggan pelayanan. Pengukuran kinerja digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan antara kemajuan yang direncanakan dan kenyataan. Apabila terjadi penyimpangan berupa kemajuan yang kurang, diperlukan langkah-langkah untuk merangsang kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Seberapa jauh tujuan ini dapat dicapai mencerminkan pekerjaan atau pelaksanaan pekerjaan dan sering dikomunikasikan sebagai eksekusi otoritatif dan menunjukkan eksekusi hierarkis. Konsekuensi dari pekerjaan asosiasi dapat setara dengan tujuan yang ditetapkan, tetapi juga dapat lebih penting atau secara signifikan lebih sederhana daripada asumsi. Kualitas bantuan yang baik juga akan berdampak baik bagi organisasi karena akan menjadi klien yang dapat diandalkan dan memberikan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan.

Organisasi yang mempunyai sistem informasi akan selalu memperbaiki pelayanan yang mereka miliki, kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna, sedangkan kepuasan dari pengguna ini merupakan salah satu dari tujuan dibuatnya sebuah sistem informasi. Ketika berbicara dengan pengguna, istilah ini merupakan istilah yang baru di pakai pada akhir akhir abad 19-an. Istilah *end user* (klien) mulai diperkenalkan pada akhir tahun 1970-an. *End user* adalah *klien* yang memanfaatkan hasil akhir dari kerangka data berbasis PC.

Para peneliti dan Analis yang menggunakan metodologi ini menerima

bahwa klien yang terpenuhi akan memiliki eksekusi yang lebih baik daripada klien yang kecewa dengan kerangka kerja data, dan kerangka kerja data seharusnya bermanfaat jika mereka dapat membantu klien membuat eksekusi yang lebih baik.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebagian sekolah atau perguruan tinggi masih terasa sulit dalam hal tujuan pengelolaan administrasi akademik, karena masih menggunakan pelayanan manual dalam pengelolaan administrasi, maka diperlukanlah sebuah sistem informasi yang akan berkontribusi untuk memudahkan tujuan dalam pengelolaan administrasi akademik, seperti pelayanan dengan menggunakan sistem informasi SIAKAD yang telah diterapkan di perguruan tinggi, dimana SIAKAD ini berkontribusi dalam memudahkan setiap organisasi untuk mengelola administrasinya.

2.4 Efektifitas Dan Efisiensi Website

Efektifitas dan efisiensi dari sebuah sistem informasi berbasis *website* sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada penggunanya. Kualitas dari sebuah pelayanan sistem informasi akan memberikan dampak bagi tercapainya target atau tujuan dari LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sebuah pelayanan yang dilakukan oleh sebuah organisasi dapat dikatakan efektif atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kriteria penilaian efektifitas suatu *website* menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2017 antara lain adalah sebagai berikut :

a. *Interactifity*

Interactifity adalah sebuah proses interaksi dua arah antara unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai pengelola *website* dengan mahasiswa sebagai pengguna atau pengakses *website* tersebut. Seperti unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh menyediakan beberapa fasilitas berupa : pendaftaran, pengumuman, email, layanan telepon, alamat *website*, dan lain sebagainya.

b. Sistem Navigasi

Sistem navigasi merupakan petunjuk bagi pengunjung *website* berupa, fitur pencarian, link akun resmi media sosial unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh, statistik pengunjung dan vote pendapat, kritik, saran dan lain sebagainya.[14]

Sedangkan efisiensi menurut Putra adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna pencapaian hasil yang optimum. Untuk melakukan penilaian efisiensi terhadap *website* unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki beberapa unsur-unsur penilaian diantaranya adalah sebagai berikut :

a. *Website* tidak memiliki halaman kosong.

b. Informasi penting terdapat langsung pada halaman utama.

c. *Website* tidak memuat halaman perantara.[15]

Dilihat dari unsur - unsur yang telah penulis sebutkan di bagian atas, apabila unit kerja LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat mewujudkan dan menerapkan semua unsur – unsur tersebut di dalam sistem informasi *website* unit

kerja LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka akan terciptanya pelayanan *website* yang baik, atau dengan kata lain untuk mewujudkan sebuah pelayanan *website* sistem informasi yang baik dan bagus maka unsur-unsur di atas harus ada di dalam *website* sistem informasi unit kerja LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2.5 Kepuasan Mahasiswa (User Satisfaction)

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “*satis*” (yang berarti cukup, memuaskan) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Pemenuhan dapat diartikan sebagai “suatu pekerjaan untuk memuaskan sesuatu” atau “membuat sesuatu menjadi cukup”. [16] Kepuasan pada awalnya seharusnya terpenuhi yang berarti perasaan gembira, lega, kenyang, dan lain sebagainya karena anda sudah merasa cukup atau sudah terpuaskan kerinduan anda yang terdalam.

Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi. [17]

Kepuasan mahasiswa merupakan pandangan inspiratif mahasiswa terhadap penyelenggaraan yayasan pendidikan lanjutan sebagai akibat dari kesesuaian antara asumsi bantuan yang diberikan dengan kebenaran yang mereka peroleh. Kepuasan ini merupakan salah satu standar dalam penilaian sebuah pelayanan, sehingga kepuasan mahasiswa merupakan sebuah syarat terpenuhinya suatu harapan dan kebutuhan mahasiswa terhadap sebuah pelayanan.

Di sisi lain, kepuasan mahasiswa menurut Sarjono merupakan

perbandingan antara harapan pelayanan mahasiswa kepada staf, kompetensi dosen yang didukung oleh infrastruktur, dan kepemimpinan yang memanfaatkan kecerdasan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah sebuah tingkat emosi yang dirasakan seorang individu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dialami orang tersebut dengan asumsinya.[18]

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sistem informasi berbasis *website* LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat diukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam bukunya yang berjudul *The Update D&M IS Success Model*. Buku tersebut menjelaskan tentang ada tiga komponen, dimana ketiga komponen tersebut sangat mempengaruhi kepuasan penggunanya, komponen-komponen tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada permasalahan terhadap kepuasan penggunanya saja terhadap pelayanan sistem informasi dari *website* LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh tidak berfokus pada sistem informasinya secara keseluruhan karena keterbatasan waktu peneliti, sumber daya manusia, dan biaya atau administrasi. A N I R Y

Kotler berpendapat bahwa Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang konsisten dan unggul dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan, yang memberikan beberapa manfaat. Istilah kepuasan ini adalah sebuah istilah kritis yang menggambarkan apa yang disukai dan apa yang tidak disukai.[19]

Kepuasan bisa juga diartikan sebagai perasaan sensasi senang atau tidak

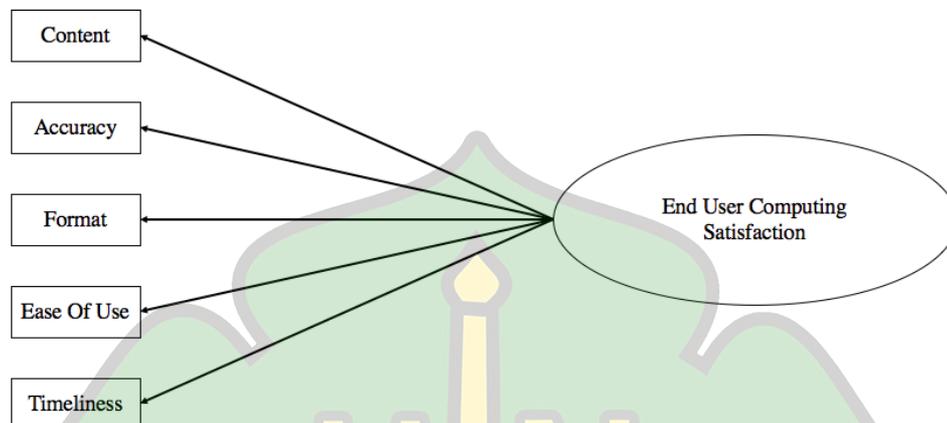
puas individu yang berasal dari korelasi antara kesannya terhadap pameran (atau konsekuensi) suatu barang dan asumsinya. Melihat dari definisi di atas, maka kita dapat memahami bahwa kepuasan mahasiswa menyiratkan sebuah perasaan atau sensasi kegembiraan, kepuasan dan bantuan bagi mahasiswa.

Maka untuk itu dari definisi di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna bagi mahasiswa merupakan hal yang sangat penting bagi institusi pendidikan termasuk Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Layanan berkualitas sangat penting untuk memenuhi harapan siswa. Semakin tinggi kualitas yang ditawarkan unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda Aceh yang ditawarkan kepada mahasiswa, maka semakin banyak pula keuntungan yang akan diperoleh universitas.

Sebagaimana yang telah penulis jelaskan di atas bahwa penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pengguna, salah satu model pengukuran yang dapat digunakan adalah pengukuran kepuasan sistem pengguna akhir dengan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Menurut Sudibyo, EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model EUCS lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan mudahnya penggunaan sistem.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem. Doll dan Torkzadeh dalam Arifah et al, mengembangkan instrumen EUCS menjadi 5 (lima) komponen yang terdiri dari isi (*Content*),

keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemmudahan dalam penggunaan (*Ease of Use*) dan ketepatan waktu (*Timeliness*).[20]



Gambar 2.6 End User Computing Satisfaction Intrument

2.6 Pusat Pengembangan Bahasa (LDC)

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry merupakan salah satu dari beberapa universitas negeri di Provinsi Aceh, sebelum statusnya berubah menjadi Universitas pada tahun 2013 M, sebutan yang sering di pakai oleh masyarakat aceh adalah Institut Islam Negeri Ar-Raniry atau di singkat dengan IAIN Ar-Raniry.

Sebagaimana dicatat dalam sejarah, IAIN adalah singkatan dari Institut Agama Islam Negeri dan kata Ar-Raniry yang dikaitkan dengan IAIN Banda Aceh adalah nama seorang ulama besar dan mufti yang sebagian besar pada masa pemerintahan Sultan Iskandar Tsani. Ulama besar itu adalah Syaikh Nuruddin Ar-Raniry, yang berasal dari Ranir (sekarang Rander) di Gujarat, India. Dia telah

membuat komitmen yang sangat penting untuk mempromosikan pemikiran ideologi Islam di Asia Tenggara, khususnya di provinsi Aceh.

Untuk saat ini UIN Ar Raniry telah memiliki 10 unit kerja yang siap bekerja untuk melayani setiap mahasiswa serta karyawan yang ada di lingkungan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Unit unit kerja tersebut akan penulis rincikan sebagai berikut :

1. PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data)
2. Lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (LP2M)
3. Pusat pengembangan bahasa (LDC)
4. UPT. Perpustakaan
5. Pusat pengembangan bisnis
6. Pusat layanan international
7. Ma'had al Jami'ah dan asrama
8. Lembaga penjaminan mutu (LPM)
9. Percetakan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
10. PPID (profil pejabat dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh).[21]

Itulah 10 unit kerja yang bekerja di bawah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, salah satu unit kerja yang selalu berhubungan dengan mahasiswa akhir yang membutuhkan sertifikat TOAFL dan TOEFL untuk sebagai syarat dalam pengajuan sidang akhir mahasiswa untuk mendapat gelar sarjana adalah lembaga pusat bahasa atau LDC. Banyak dari mahasiswa yang mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan program sarjananya dan terkendala dengan sertifikat TOAFL dan TOEFL ini.

Calon sarjana wajib mengikuti tes TOAFL dan TOEFL sebagai syarat sidang skripsi. Pusat bahasa sendiri sebenarnya telah memberi informasi kepada mahasiswa yang ingin mengikuti tes TOAFL dan TOEFL, akan tetapi banyak mahasiswa akhir yang mengeluh serta tidak bisa mengikuti tes tersebut di akibatkan oleh sistem manajemen pusat bahasa yang kurang efektif.

Pusat bahasa sendiri sebenarnya telah mempunyai sistem informasi yang berbasis *website* untuk memudahkan para mahasiswa, dosen atau karyawan untuk mengetahui informasi yang disajikan oleh pusat bahasa, akan tetapi penulis melihat ada beberapa hal yang sedikit menyulitkan mahasiswa untuk mengakses informasi tersebut.

Pada umumnya, hambatan yang dialami oleh mahasiswa yang membuat mereka mengeluh adalah proses dalam pendaftaran tes TOAFL dan TOEFL, banyak sekali mahasiswa yang tidak bisa mengikuti pendaftaran tersebut padahal jika kita lihat, semua informasi tentang proses pendaftaran semuanya terdapat dalam sistem informasi *website* pusat bahasa, tetapi banyak mahasiswa yang tidak dapat mengikuti tes tersebut.[22]

Oleh sebab itu maka dalam hal ini penulis akan menganalisis apa sebenarnya permasalahan yang dialami oleh banyak mahasiswa akhir, mengapa mahasiswa mengalami hambatan untuk mendapatkan informasi dalam sistem *website* tersebut dan penulis akan menganalisis sistem manajemen dan pelayanan yang terdapat dalam sistem informasi *website* pusat bahasa serta kepuasan mahasiswa atas pelayan yang disajikan oleh pusat bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Berdasarkan aspek penelitian, peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (field research). Dalam menyimpulkan pembahasan penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif. Dimana pendekatan dengan metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, dan objek.

Alasan penulis menggunakan metode deskriptif ini karena penulis ingin menggambarkan dan menjelaskan bagaimana sistem informasi berbasis *website* LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda Aceh dijalankan dan diterapkan.

3.2 Kehadiran Peneliti Di Lapangan

Dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, sehingga peneliti yang menjadi alat tersebut terlebih dahulu harus divalidasi sejauh mana peneliti kualitatif bersedia melakukan penelitian yang kemudian masuk ke lapangan. Validasi peneliti sebagai instrumen meliputi validasi pemahaman metode penelitian kualitatif, domain pengetahuan dan persepsi pada wilayah yang akan diteliti, kesediaan peneliti untuk memasuki objek penelitian, disposisi, termasuk persiapan akademik dan logistik.

Sebagai human instrument, peneliti pada penelitian kualitatif dapat memprioritaskan penelitiannya, memilih penyedia sebagai sumber data,

mengumpulkan data, mengevaluasi kualitas data, menganalisis dan menafsirkan, dan menarik kesimpulan. Oleh sebab itu, peneliti dalam penelitian kualitatif dia sebagai human instrument, dan di dalam pengumpulan data, observasi partisipan (observasi partisipatif) dan wawancara rinci (detailed interview) dihubungkan untuk mengetahui keberadaannya melalui sumber data atau penyedia informasi

3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di kantor LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda, kecamatan Darussalam, kota Banda Aceh, provinsi Aceh. Pemilihan lokasi tersebut di karenakan oleh penulis sendiri adalah seorang mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Selain itu, penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya seorang mahasiswa akhir yang kurang puas atas layanan sistem informasi *website* Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sedangkan waktu penelitiannya dari bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan November 2022, penelitiannya lebih kurang selama satu bulan.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis Data yang peneliti kumpulkan dalam penelitian ini adalah data - data yang terkait dengan penerapan pelayanan lembaga sistem informasi *website* Pusat bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti mengumpulkan Data yang diperlukan untuk pengolahan data tersedia dalam bentuk data primer (utama) dan data kedua (sekunder).

Data primer adalah data yang di dapat langsung oleh penyedia informasi (informan), dilihat, dicatat serta diamati untuk pertama kali. Dalam penelitian ini, data primer yang peneliti gunakan adalah data-data yang berhubungan dengan penggunaan pelayanan sistem informasi *website* Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan pengguna layanan tersebut yakni mahasiswa, kepala Lembaga Pusat Bahasa tentang penerapan layanan sistem informasi *website* UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sedangkan data sekunder adalah data yang pengumpul datanya tidak secara langsung memberikan data (informasi), atau data yang belum dikumpulkan oleh peneliti sendiri, orang lain, majalah, brosur, informasi atau publikasi lainnya. Untuk itu maka data yang penulis terima adalah data penggunaan aplikasi dari layanan sistem informasi *website* dan mekanisme penerapan sistem informasi *website* LDC Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini adalah entitas yang menerima data tersebut. Data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai informan yang terkait dengan penelitian ini. Untuk mendapatkan data maka diperlukan beberapa orang informan sebagai sampel dalam penelitian. Ada beberapa teknik sampling yang digunakan dalam penarikan sampel, yaitu probability sampling dan non probability sampling.[23]

Di dalam teknik non probability sampling, ada beberapa macam teknik yang

dipakai untuk menarik sampel, mengingat penelitian ini bersifat kualitatif, dimana pada metode kualitatif ini masalah jumlah sampel atau informan tidaklah dibutuhkan atau dipersoalkan, namun ditentukan dengan pertimbangan informasi yang terkait dengan penelitian, maka untuk itu penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik *purposive sampling* ini biasa juga disebut dengan teknik secara sengaja.

Purposive sampling adalah teknik penarikan sampel atau informan yang dipilih dengan beberapa pertimbangan tertentu. Sanafiah Faisal (1990) dengan mengutip pendapat dari Spradley yang mengemukakan bahwa, situasi sosial untuk sampel awal sangat disarankan suatu situasi sosial yang di dalamnya menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.
5. Mereka yang mulanya tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan sebagai semacam guru atau narasumber.

Informan yang di pilih haruslah informan yang terkait erat dengan

penelitian, oleh sebab itu penulis memilih beberapa informan yang telah mencukupi beberapa syarat yang telah penulis jelaskan yang nantinya akan menjadi sumber data. Data-data tersebut peneliti peroleh dari beberapa informan khususnya melalui :

1. Mahasiswa yang sudah menggunakan layanan sistem informasi *website* Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Kepala Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Alumni mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi yang menjadi teman dekat penulis.
4. Untuk lebih memperjelas data maka penulis menambahkan studi literatur yang terkait dengan penelitian sebagai sumber data.

3.5 Instrumen Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data, yang biasa disebut instrument pengumpulan data, adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan bukti penelitian di bidang ini dengan mengumpulkan data yang diperlukan melalui pengamatan, interview, dan dokumentasi.

3.5.1 Pengamatan

Pengamatan (observasi) adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan partisipasi peneliti melalui pendaftaran yang cermat dan sistematis. Observasi adalah studi yang bertujuan dan sistematis tentang fenomena dan fenomena sosial melalui pengamatan dan pencatatan.

3.5.2 Interview (Wawancara)

Interview adalah percakapan yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu. Ada dua pihak yang terlibat dalam percakapan ini. Seorang pewawancara yang mengajukan pertanyaan (interviewer) dan seorang pewawancara yang menjawab sebuah pertanyaan (interviewee).

3.5.3 Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data menggunakan dokumen ini, peneliti memerlukan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dokumen. Data Dokumen adalah catatan tertulis dari berbagai tindakan atau peristiwa di masa lalu. Metode dokumentasi adalah sumber sejarah yang andal dan akurat dari situasi dan kondisi dunia nyata yang tersedia, datanya relatif mudah untuk diperoleh, serta dapat dianalisis berkali-kali tanpa adanya perubahan.[24]

3.5.4 Kuesioner

Kuesioner merupakan instrument yang berisi serangkaian pertanyaan untuk menjaring data atau informasi yang harus dijawab sesuai dengan pendapatnya. Pertanyaan tersebut ada yang terbuka, ada yang tertutup dan ada juga berstruktur, kuesioner mempunyai kesamaan dengan wawancara kecuali implementasinya, dimana kuesioner dilaksanakan secara tertulis, sedangkan wawancara dilakukan secara lisan.

Kuesioner yang peneliti gunakan berisi penjelasan atas pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. Lembar kuesioner berisi tentang profil partisipan, aktifitas partisipan terhadap *website* dan juga seputar variabel penelitian. Kuesioner yang peneliti gunakan menggunakan metode kuesioner terstruktur (pertanyaan dan jawaban).

Pada penelitian ini kuesioner tersebut akan disebarakan kepada mahasiswa dengan menggunakan google form untuk melihat sejauh mana pelayanan *website* diterapkan serta mengukur kepuasan mahasiswa terkait dengan penggunaan *website*.

3.5.5 Studi Pustaka

Menurut Sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2012).

Setelah kita memperoleh kepustakaan yang relevan, maka segera untuk disusun secara teratur untuk dipergunakan dalam penelitian. Oleh karena itu, studi kepustakaan meliputi proses umum seperti mengidentifikasi teori secara sistematis, penemuan pustaka dan analisis dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul secara lengkap, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Data tersebut digunakan untuk mempelajari kebenaran. Kebenarannya tergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Adapun jenis analisis data peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode menggunakan analisis kualitatif.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan model analisis milles dan hubberman. Sebagaimana yang telah di kutip oleh sugiyono dalam bukunya, Milles dan Hubberman menyarankan agar kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sampai selesai sehingga datanya jenuh.[25]

Analisis data dengan model milles dan hubberman merupakan suatu aktivitas dalam proses analisis data dengan cara dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.

Untuk mendapatkan hasil analisis yang baik, setidaknya ada 3 (tiga) tahapan yang mesti dilakukan oleh peneliti dalam menganalisa sebuah penelitian kualitatif dengan penelitian tersebut menggunakan model analisis Milles dan Hubberman, tahapan-tahapan yang mesti lakukan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah penyajian analitis atau rangkuman suatu bentuk analisis yang menekankan, mempersingkat, memfokuskan, mengabaikan hal-hal

yang tidak perlu dan menata dengan baik dan sistematis data-data tersebut sehingga sampai kepada hasil akhir.

Dengan melakukan reduksi data, Data yang direduksi memberikan gambaran yang jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data dan mencarinya saat dibutuhkan. Reduksi data dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat elektronik seperti handphone, laptop, dan komputer.

Dalam penelitian ini, peneliti dalam melakukan pereduksian data dengan cara merekam wawancara mendalam tersebut dengan sumber data menggunakan alat perekam (handphone), kemudian peneliti mencatat informasi yang didapatkan dari hasil interview (wawancara) tersebut. Peneliti kemudian memilih data yang dapat digunakan dalam menulis laporan penelitian dan mencari data yang masih perlu diklarifikasi dan diperjelas.

2. Sajian Data

Setelah mendapatkan data data yang di perlukan serta data tersebut sudah di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data atau representasi data adalah kumpulan organisasi informal yang memungkinkan kesimpulan penelitian ditarik dari pengamatan representasi data, di mana penelitian memahami apa yang terjadi dan memungkinkan untuk analisis atau tindakan lain berdasarkan pemahaman itu.

Penyajian data tersebut dapat dilaksanakan dengan membuat uraian singkat, bagan, flowchart, hubungan dengan antar kategori atau yang sejenisnya.

Dengan adanya penyajian data tersebut, maka akan dapat memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan data, memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya dengan pemahaman yang telah peneliti dapatkan.

Dalam menyusun penelitian ini, dimana penulis akan melakukan representasi data yakni penulis menyusun uraian – uraian singkat yang berupa teks – teks yang bersifat naratif yang diambil berdasarkan kesimpulan dari hasil data yang telah di reduksi sebelumnya terhadap kesimpulan yang diperoleh dari wawancara yang mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah penyajian data telah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan atau membuat verifikasi. Kesimpulannya adalah seorang analis yang menggunakan metode kualitatif ketika dalam melakukan kegiatan pengumpulan data, ia harus mencari definisi yang berkaitan dengan objek yang akan di teliti, mengamati pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, jalur sebab akibat dan proporsi. Ia harus melakukannya dengan cermat dan hati-hati sehingga kesimpulan dari analisis yang dilakukannya dapat dipertanggung jawabkan.

Dengan demikian, hasil penelitian kualitatif mungkin, tetapi bisa juga tidak mungkin menjawab sesuai dengan fokus penelitian yang difokuskan pada awalnya. Hal ini dikarenakan, seperti yang telah disebutkan bahwa fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini masih bersifat sementara dan akan berkembang ketika peneliti berada langsung di lapangan sampai proses penelitian selesai di lapangan.

Dalam membuat sebuah penarikan kesimpulan, hal yang penulis lakukan adalah dengan menyajikan data dan menyimpulkan dengan mendiskusikan data dengan teori yang peneliti gunakan.

Metode yang digunakan dalam mengolah data-data untuk penelitian deskriptif ini adalah dengan menggunakan rumus persentase sesuai dengan data yang telah dikumpulkan, data yang akan dianalisis yaitu kuesioner yang telah disebar kepada mahasiswa dan hasil wawancara dari mahasiswa, alumni PTI dan dosen Ahli.

1. Kuesioner

Analisis kuesioner dilakukan dengan menggunakan rumus persentase rumus persentase seperti yang terdapat dalam buku sudjana, yaitu:

$$P = f/n \times 100 \%$$

Adapun keterangan dari persamaan di atas sebagai berikut:

P = Angka Presentasi

F = Frekuensi yang diperoleh

N = Banyaknya Responden.[26]

2. Wawancara

Analisis wawancara dilakukan dengan cara memaparkan jawaban-jawaban dari responden yang telah diwawancarai berdasarkan pedoman wawancara yang

telah disusun melalui tahapan-tahapan berikut ini:

- a. Pengumpulan data mentah hasil wawancara
- b. Pengorganisasian dan penyusunan data menurut tema masalah
- c. Pemberian kode (pengkodean)
- d. Reduksi data yang sama, tidak relevan dan tidak penting
- f. Menyusun abstraksi (ringkasan) menurut tematiknya
- g. Membandingkan temuan dengan teori sebelumnya
- h. Mengecek keabsahan data
- i. Menyusun laporan.

Wawancara dilakukan terhadap mahasiswa, kepala LDC dengan tujuan untuk mengetahui masalah yang terdapat dalam pelayanan *website* kemudian wawancara juga dilakukan terhadap dosen ahli dan alumni PTI dengan tujuan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan *website*.

3.7 Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi empat jenis yaitu pengujian kredibilitas (validitas antar cadar), pengujian transferabilitas (validitas eksternal), pengujian reliabilitas (reliabilitas), dan pengujian konfirmasi (objektivitas).

Berbagai teknik validasi data digunakan untuk memverifikasi keabsahan data dari “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sistem Informasi Berbasis *Website* di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh”

berdasarkan data yang terkumpul, dengan menggunakan berbagai teknik validasi data.

Adapun ke empat macam pengujian keabsahan data di atas adalah sebagai berikut :

3.7.1 Uji Kredibilitas

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif atau keabsahan data penelitian dapat dilakukan dengan beberapa cara. Ada beberapa cara untuk memvalidasi data yaitu memperluas pengamatan pada data, meningkatkan kesinambungan penelitian, berbicara dengan teman sebaya, triangulasi, menganalisis kasus negatif, menyaring peserta (member check), dan lain sebagainya.

Namun, di dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan tiga cara dari berbagai macam cara. Dalam melakukan pengujian kredibilitas data maka yang harus dilakukan untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian adalah sebagai berikut :

a. Triangulasi

Triangulasi dalam uji kredibilitas ini dapat diartikan sebagai tinjauan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, ada tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi tehnik perolehan data, dan triangulasi waktu. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi tehnik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dapat digunakan untuk menguji kredibilitas atau keabsahan data dengan cara menelaah data yang berasal dari berbagai sumber “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Berbasis Website Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) UIN Ar-Raniry Banda Aceh*” maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada sumber data informan yakni kepala unit LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Dosen Ahli, Mahasiswa, dan teman penulis sendiri. Data dari ke empat sumber tersebut akan dideskripsikan, dikelompokkan, mana data dengan pandangan yang sama, mana data yang berbeda, mana data yang lebih terperinci, mana data yang lebih detail.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yakni digunakan untuk menguji kredibilitas dan keabsahan sebuah data, maka hal yang harus dilakukan adalah pengecekan data untuk sumber data yang diperoleh sama dengan menggunakan tehnik pengujian yang berbeda, yaitu melalui penggunaan tehnik pengamatan (observasi), (interview) wawancara dan tes terhadap informan (sumber informasi).

b. Menggunakan Bahan Referensi

Suatu acuan atau bahan acuan untuk validasi data berupa data yang menguatkan yang menguatkan data yang peneliti temukan. Untuk itu, peneliti akan meningkatkan kredibilitas hasil pencariannya dengan menyertakan foto atau dokumen terkait saat menulis laporannya.

3.7.2 Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas ini adalah validitas eksternal dalam studi kuantitatif. Validitas eksternal mengacu pada tingkat keakuratan data atau penerapan temuan pada populasi dari mana mereka dijadikan sampel. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam berbagai situasi dan kondisi.

Oleh karena itu, agar hasil penelitian kualitatif ini dapat dipahami oleh orang lain dan hasil penelitian dapat diterapkan, dalam hal ini penulis menulis laporan yang rinci, jelas, sistematis dan memberikan gambaran yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, pembaca yang membaca hasil penelitian akan memahami hasil penelitian ini, sehingga peneliti dapat memutuskan apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan di tempat atau tempat lain atau tidak.

Jika pembaca laporan penelitian ini mendapatkan gambaran yang jelas tentang bagaimana suatu hasil penelitian dapat diterapkan (transferability), maka dapat dikatakan bahwa laporan ini memenuhi standar transferability.

3.7.3 Uji Dependabilitas

Dalam penelitian kuantitatif, dependabilitas ini disebut juga reliabilitas. Penelitian yang dikatakan reliabel adalah apakah orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi dan dapat menjelaskan kembali proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif, verifikasi reliabilitas dapat dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian.

Pengecekan dalam penelitian ini dilakukan oleh supervisor (guru

pembimbing) untuk memastikan kinerja peneliti secara keseluruhan dalam melakukan sebuah penelitian.

3.7.4 Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmasi dalam penelitian kuantitatif bisa disebut juga dengan uji objektivitas penelitian. Uji konfirmasi merupakan jika hasil suatu penelitian diterima oleh banyak orang, maka penelitian tersebut dikatakan objektif. Dalam penelitian kualitatif, pengujian konfirmasi sama dengan pengujian reliabilitas, sehingga kita dapat menjalankan pengujian pada saat yang sama dengan pengujian penelitian.

Pengujian konfirmabilitas ini adalah sama dengan pengujian hasil pencarian, pengujian ini berkaitan dengan proses yang sedang berlangsung. Jika hasil pencarian merupakan fungsi dari proses penelitian di mana mereka dilakukan, penelitian tersebut memenuhi kriteria konfirmabilitas.

Maka dengan demikian, dalam penelitian kualitatif ini maka di dapatkan bahwa pengujian konfirmasi ini bisa dilakukan bersamaan dengan pengujian reliabilitas, pengujian ini dapat dilakukan oleh supervisor atau guru pembimbing.

3.8 Tahap – Tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap yang peneliti lakukan saat membuat sebuah penelitian deskriptif kualitatif dapat dibagi menjadi 3 tahapan utama, yaitu sebagai berikut :

3.8.1 Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini (pra-lapangan), peneliti terlebih dahulu memulai

proses observasi dan memberikan judul proposal kepada dosen pembimbing, kemudian peneliti membuat proposal penelitian dan judul tersebut disetujui oleh dosen pembimbing. Sebelum memasuki lokasi penelitian, peneliti terlebih dahulu menyiapkan surat izin penelitian serta persyaratan lainnya.

Selain itu, peneliti juga melihat perkembangan yang terjadi di lokasi penelitian. Peneliti juga menyiapkan peralatan yang dibutuhkan dalam proses penelitian, seperti kertas, buku paperback, alat tulis, kamera, perekam suara, dan lain-lain yang dianggap perlu.

3.8.2 Tahap Pelaksanaan

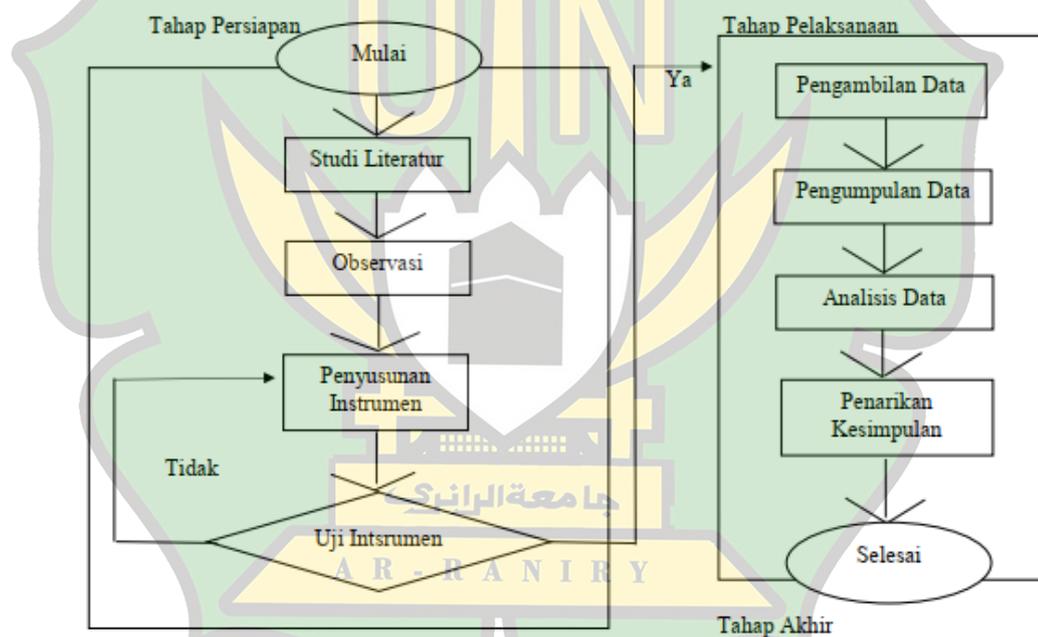
Pada tahap selanjutnya yakni tahap pelaksanaan peneliti langsung ke tempat penelitian. Peneliti terlebih dahulu harus meminta izin kepada kepala pusat pengembangan bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh, setelah mendapat izin dari kepala pusat pengembangan bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Peneliti kemudian mulai mendekati responden untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya saat mengumpulkan data.

Sebelum melakukan observasi dan wawancara lebih lanjut, peneliti berusaha untuk membangun hubungan yang baik dengan responden sehingga mereka bisa mendapatkan data yang diharapkan lebih baik dari orang lain.

Setelah itu, Peneliti melakukan pengamatan lebih mendalam dan mengumpulkan data dari dokumen. Setelah dilakukan observasi mendalam, dilakukanlah janji temu untuk wawancara mendalam dengan responden.

3.8.3 Tahap Akhir

Setelah semua data terkumpul, data tersebut disaring dan diklasifikasikan, kemudian dirinci dan diatur untuk memudahkan pemahaman dan analisis sehingga hasilnya dapat dikomunikasikan dengan jelas kepada orang lain. Tiga langkah ini memungkinkan Anda untuk menganalisis dan menyusun hasil keseluruhan secara sistematis dan hasilnya dicatat dalam bentuk tulisan skripsi mulai dari penjelasan hasil penelitian hingga bagian terakhir. Langkah – langkah penelitian dapat dilihat pada gambar 7 di bawah ini :



Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian

3.9 Jadwal Penelitian

Perencanaan dalam penelitian ini meliputi penyusunan proposal, seminar proposal, penyempurnaan atau revisi proposal, persetujuan izin penelitian, proses

penelitian, pengumpulan data, analisis data dan penulisan abstrak, konsultasi dan bimbingan dengan supervisor atau dosen pembimbing. Semua perencanaan penelitian yang telah peneliti tulis di atas akan memerlukan waktu selama lebih kurang 7 bulan.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Letak LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pusat Bahasa (LDC) UIN Ar Raniry Banda Aceh, dimana LDC ini merupakan salah satu unit kerja atau pelaksana yang berada di bawah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. LDC berbatasan dengan Fakultas Ushuluddin di sebelah utara dan UPT. Perpustakaan di sebelah selatan. UIN Ar-Raniry sendiri berlokasi di Jl. Syaikh Abdul Rauf Darussalam, Kopelma Darussalam, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh 23111.

UIN Ar-Raniry merupakan salahsatu universitas yang berada di kota Banda Aceh. Universitas ini sudah berdiri sejak tahun 1960 M, yang mana dulunya bernama Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry atau lebih dikenal dengan IAIN Ar-Raniry. Kemudian pada tahun 2014 M barulah berganti namanya yang dulu bernama IAIN Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

UIN Ar-Raniry dalam melaksanakan tugasnya juga dibantu oleh beberapa unit pelaksana kerja yang berada di bawah UIN Ar-Raniry. Salah satu unit pelaksana kerjanya adalah Lembaga Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry yang menjadi tempat penelitian peneliti. LDC UIN Ar-Raniry ini menjadi salah satu unit pelaksana kerja yang mengeluarkan sertifikat bahasa baik bahasa Arab (TOAFL)

atau bahasa Inggris (TOEFL), dimana sertifikat ini menjadi sangat penting bagi mahasiswa, disebabkan karena sertifikat ini menjadi salah satu dari syarat sidang munaqasyah skripsi bagi mahasiswa akhir, dan unit kerja ini selain mengeluarkan sertifikat bahasa juga menjadi tempat pelatihan bahasa dan tempat ujian bahasa guna memperoleh skor TOAFL dan TOEFL dari masyarakat umum.

4.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

a. Visi

Menjadi lembaga yang efektif untuk pengembangan dan pendidikan bahasa asing sebagai sarana pengembangan pemikiran, wawasan dan ilmu pengetahuan.

b. Misi

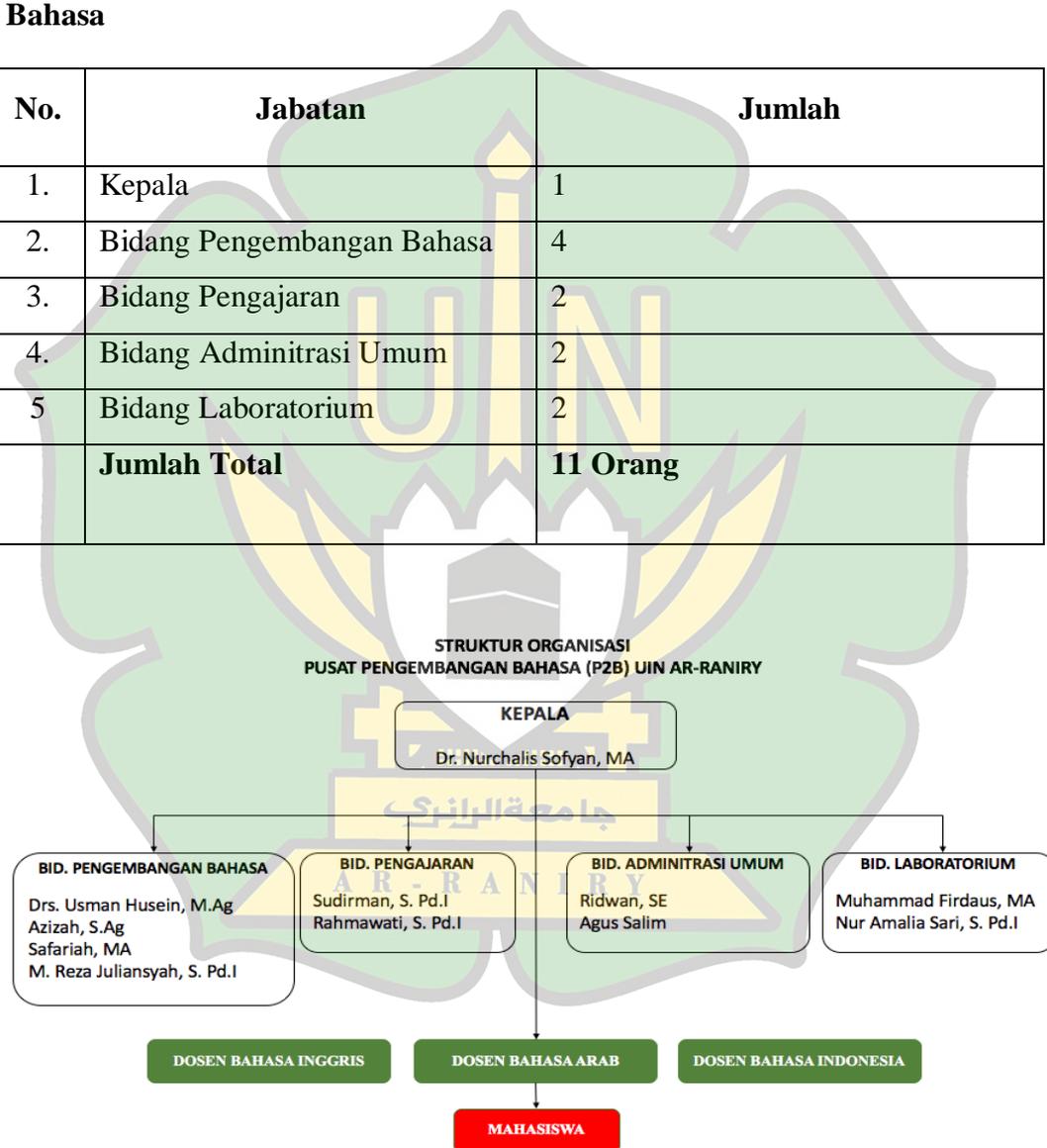
- 1) Menyelenggarakan pendidikan bahasa indonesia dan bahasa asing bagi seluruh mahasiswa/mahasiswi dan civitas akademika di lingkungan kampus UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Mengembangkan ilmu – ilmu bahasa asing dan metodologi pengajarannya melalui berbagai kajian dan penelitian.
- 3) Melakukan pengabdian dan penyebaran misi keagamaan melalui pengetahuan bahasa asing pada masyarakat luas.

4.1.3 Struktur Organisasi LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Personalia pengurus Lembaga Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar- Raniry terdiri dari :

Tabel 4.1. Jumlah Personalia Pengurus Lembaga Pusat Pengembangan Bahasa

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala	1
2.	Bidang Pengembangan Bahasa	4
3.	Bidang Pengajaran	2
4.	Bidang Adminitrasi Umum	2
5	Bidang Laboratorium	2
	Jumlah Total	11 Orang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lembaga Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry

4.1.4 Pegawai dan Staf LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Tabel 4.2 Data Kepengurusan Umum LDC UIN Ar-Raniry

NO	NAMA	NIP/NUPK	JABATAN
1.	Dr. Nur Chalis, MA	197204152002121004	Kepala P2B
2.	Sudirman, S.Pd.I	198211032014111001	Pengelola Akademik dan Pengajaran
3.	Agussalim, S.H. I	2018011508941145	Pengelola Administrasi dan Dokumentasi
4.	Nur Amalia Sari, S.Pd.I., MInter&TransSt	198906102014032002	Pengelola Pengembangan Pengajaran dan Penjaminan Mutu
5.	Rahmawati, S.Pd.I	201801120219882165	Pengadministrasi Akademik/ Pengawas Ujian TOAFL
6.	Ridwan, SE	197411172009101002	Pengawas ujian TOEFL
7.	Muhammad Rais	197406282007011012	Pengawas Ujian TOEFL
8.	Almizanul Hayat, MA	196810122007011002	Pengawas ujian TOAFL

Tabel 4.3 Data Pengajar Bahasa Inggris LDC UIN Ar-Raniry

NO	NAMA	KUALIFIKASI PENDIDIKAN	MATERI
1.	Nur Akmaliah, MA	S2 University of York, United Kingdom	IELTS Reading
2.	Ika Kana Trisnawati, MA	S2 University of New South Wales, Australia	IELTS Writing
3.	Muntasir, M. TESOL	S2 University of Wellington, New Zealand	IELTS Speaking/ Conversation
4.	Khairul Azmy, M. TESOL	S2 Monash University, Australia	IELTS Listening
5.	Fahrul Rizal, MA	S2 University of Wellington, New Zealand	TOEFL Listening

6.	Inas Astila, M.Pd	S2 Universitas Syiah Kuala	TOEFL Structure
7.	Raudhatul Jannah, M.Ed.,M. Trans	S2 University of New South Wales, Australia	TOEFL Listening
8.	Fithri Ramadhani, M.Ed	S2 IUM, Malaysia	TOEFL Reading
9.	Putri Nurul A'la, MInter&TransSt	S2 Monash University, Australia	TOEFL Structure
10.	Uchra Mustika, M. App. Ling	S2 University of Queensland, Australia	TOEFL Listening / Conversation
11.	Asma, M.Ed	S2 IUM, Malaysia	TOEFL Reading

Tabel 4.4 Data Pengajar Bahasa Arab LDC UIN Ar-Raniry

NO	NAMA	KUALIFIKASI PENDIDIKAN	MATERI
1.	Muhammad Akmal, MA	S2 Ilmu Al Qur'an dan Tafsir, UIN Ar-Raniry	Tarkib
2.	Fatimah Zuhra, S.Pd., MA	S2 Bahasa Arab Khartoum International Institute, Sudan	Istima'/Qiraah
3.	Raudhah Marzuki, S.Pd., MA	S2 Bahasa Arab, Khartoum International Institute, Sudan	Tarkib/Qiraah
4.	Mhd. Syafriansyah, MA	S2 Kurikulum dan Metodologi Pendidikan Bahasa Arab, Jamiah Dual Araby, Cairo, Mesir	Istima'

4.1.5 Program LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

LDC UIN Ar – Raniry pada saat ini telah mengadakan 3 program yang di tujukan kepada civitas UIN Ar-Raniry, Dosen, Mahasiswa dan juga masyarakat umum. Program tersebut adalah tes TOAFL, tes TOAFL, tes ITP dan pelatihan. pelatihan yang di programkan oleh LDC sendiri adalah pelatihan bahasa Inggris, pelatihan bahasa Arab dan pelatihan bahasa Indonesia.

Khusus tes ITP sendiri hanya ditujukan kepada masyarakat umum yang ingin mendapatkan sertifikat bahasa dan pelatihan bahasa Indonesia hanya di tujuan kepada mahasiswa asing yang berada di UIN Ar-Raniry. Sejauh ini hanya 4 program yang rutin di laksanakan oleh LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4.2 Mekanisme Penerapan Sistem Informasi *Website* LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

4.2.1 Sejarah Perkembangan *Website* LDC

LDC atau bisa disebut juga dengan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) merupakan salah satu UPT. Yang berada di bawah UIN Ar-Raniry, LDC sendiri dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada mahasiswa telah menggunakan sistem informasi *website*.

Sebelum tahun 2018, dalam memberikan pelayanannya masih menggunakan cara manual, semua proses pekerjaan dicatat dan dikumpulkan oleh staf LDC. Barulah kemudian pada tahun 2018 muncul inovasi baru yaitu menggunakan sistem informasi *website* dalam proses pelayanannya, tujuannya adalah untuk lebih memudahkan pelayanan, mengoptimalkan pelayanan dan mengefisienkan waktu.

Pada awal penggunaan website tidak terlalu efektif sebab website pada saat itu hanya bisa di akses untuk melihat hasil ujian bahasa saja, itupun jika tidak ada kendala. Pada tahap ini, *website* masih bebas di akses oleh umum sehingga keamanan data mahasiswa tidak terlindungi. Kemudian pada pertengahan tahun 2018 dilakukan pembaharuan dengan menambahkan fitur mendaftar dengan

menggunakan nomor invoice. Pada tahap ini juga, belum ada peningkatan keamanan data mahasiswa dan *website* masih bebas di akses oleh umum.

Pada tahun 2018 – 2019 *website* LDC masih menggunakan server sendiri dan pada tahun 2019 sampai dengan sekarang server LDC dirubah kepada servernya PTIPD, dan pada tahap ini juga tidak ada perubahan dari tahap sebelumnya.

Setelah itu pada tahun 2022 barulah LDC mengevaluasi dan memperbaharui sistemnya secara besar besaran. Ada beberapa perubahan yang besar terhadap *website* seperti mengubah tampilan *website* menjadi lebih baik dari tampilan sebelumnya, ada menu login dengan menggunakan akun dan *password* sehingga *website* tidak dapat lagi di akses oleh umum, kemudian perubahan dalam peningkatan keamanan data mahasiswa.

Pada tahun ini juga ditambahkan beberapa fitur dalam *websitenya* yang sebelumnya tidak digunakan, yakni ada menu tes bahasa dan pendaftaran pelatihan. LDC juga menambahkan beberapa menu untuk menunjang efektifitas *website*, menu-menu yang ditambahkan antara lain menu daftar, menu reschedule, menu cadangan dan menu riwayat.

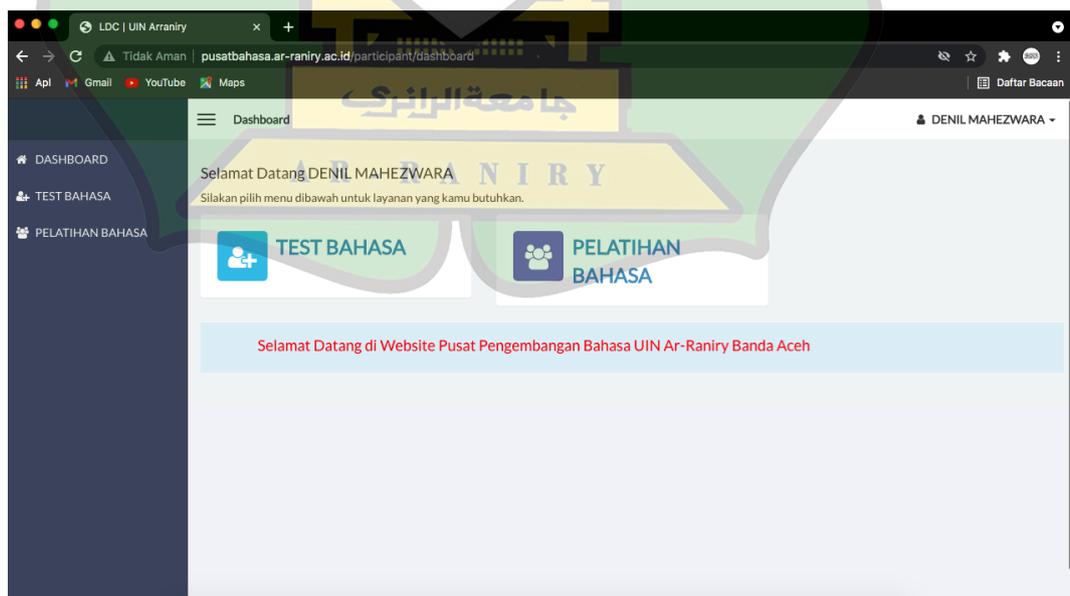
Melihat dari sejarah di atas bahwa sampai saat ini sistem informasi *website* LDC sudah mengalami beberapa perubahan dan perubahan terbesar dilakukan pada tahun 2022 dengan menambahkan beberapa fitur utama seperti menu daftar dan menu pelatihan, tampilan *website* yang semakin bagus dan menarik serta peningkatan keamanan dengan menambahkan *login* menggunakan *password*.

4.2.2 Alur Pendaftaran

Untuk melakukan pendaftaran, mahasiswa yang ingin mendaftar minimal sudah harus semester 3, semua proses pendaftaran dilakukan dengan *online* dan hanya bisa di akses dengan *website* LDC *login* dengan menggunakan akun mahasiswa.

Di bawah ini akan disebutkan proses alur pendaftaran mahasiswa dengan menggunakan sistem informasi *website* LDC UIN Ar-Raniry antara lain sebagai berikut :

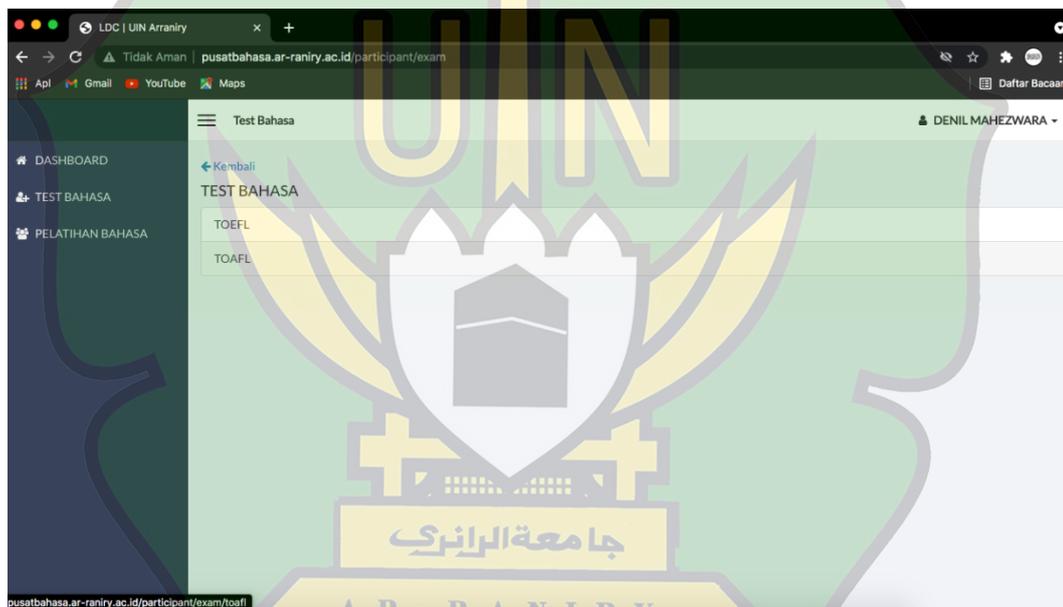
1. Buka *web browser* (google, dsb) di laptop atau *handphone*.
2. Kemudian buka situs *website* LDC UIN Ar Raniry di *web browser*.
3. Kemudian setelah terbuka, login dengan menggunakan akun mahasiswa dengan menggunakan NIM atau dengan email mahasiswa UIN Ar-Raniry. Setelah masuk ke akun mahasiswa, maka akan ditampilkan pilihan menu berikut ini :



Gambar 4.2 Tampilan Awal Menu

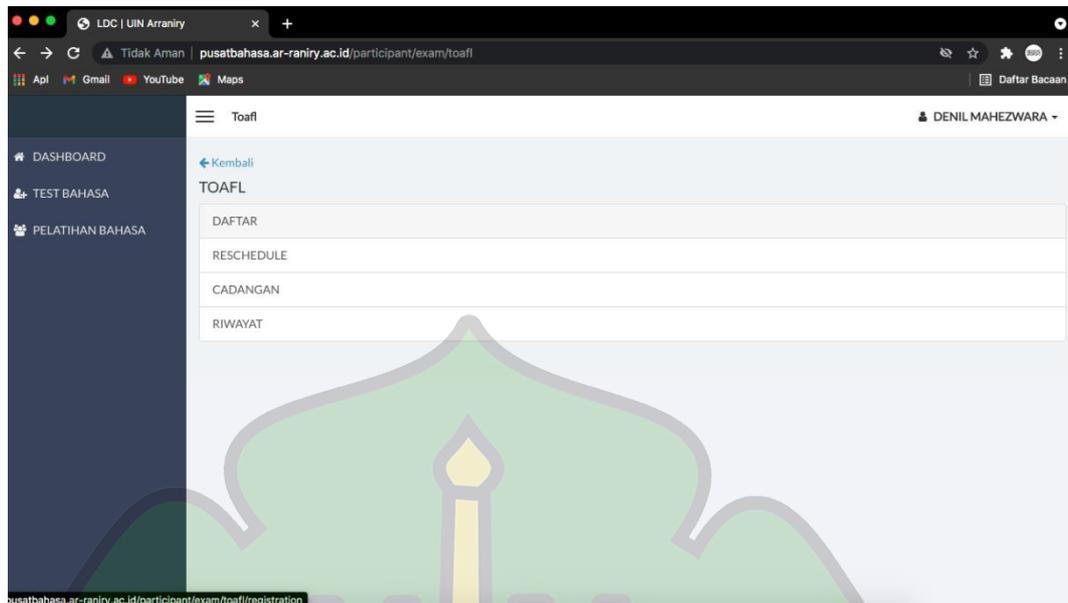
4. Setelah itu, mahasiswa diberikan dua pilihan menu yakni test bahasa dan pelatihan bahasa. Menu test bahasa berisi test TOAFL dan TOEFL sedangkan pelatihan bahasa berisi tentang pelatihan kebahasaan kepada mahasiswa yang tiga kali tidak lulus tes TOAFL dan TOEFL. Di menu pelatihan bahasa dibuka secara tertutup yang informasinya tidak dicantumkan di laman berita *website*, tetapi hanya diinformasikan ke akademik pada setiap fakultas.

Untuk mendaftar mahasiswa harus memilih menu test bahasa. Setelah masuk ke menu test bahasa, maka akan ditampilkan tampilan sebagai berikut ini :



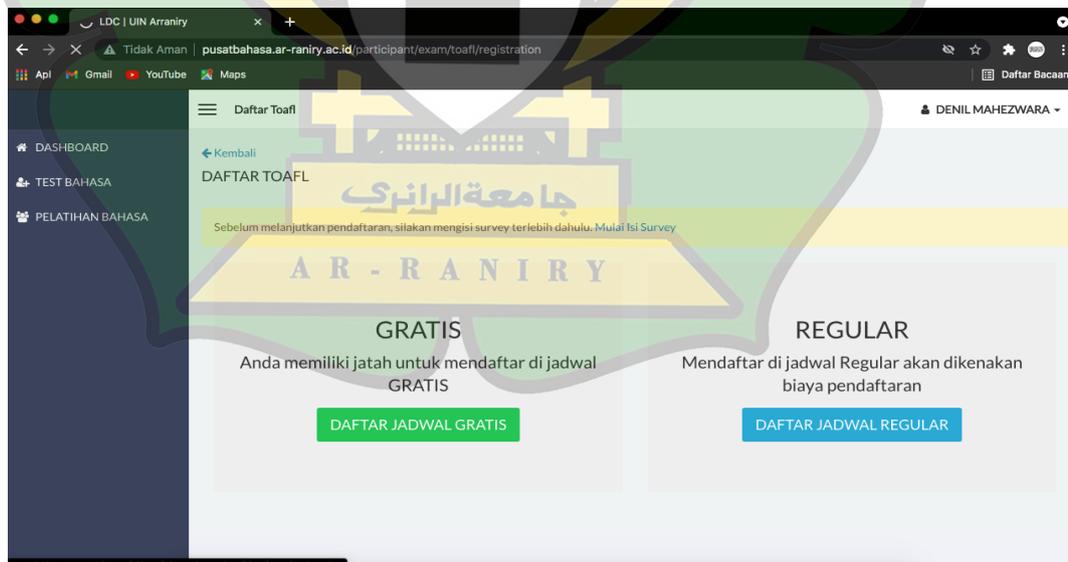
Gambar 4.3 Tampilan Menu Test Bahasa

5. Setelah itu, pilih salah satu pilihan menu, TOEFL untuk test bahasa Inggris dan TOAFL untuk test bahasa Arab. Untuk mendaftar test bahasa Arab, mahasiswa harus memilih menu TOAFL, setelah itu mahasiswa akan diberikan empat pilihan menu yakni menu daftar, menu reschedule, menu cadangan dan menu riwayat.



Gambar 4.4 Tampilan Menu Daftar TOAFL

6. Kemudian untuk mendaftar, mahasiswa harus memilih menu daftar. Setelah memilih menu daftar, maka akan ditampilkan tampilan sebagai berikut :



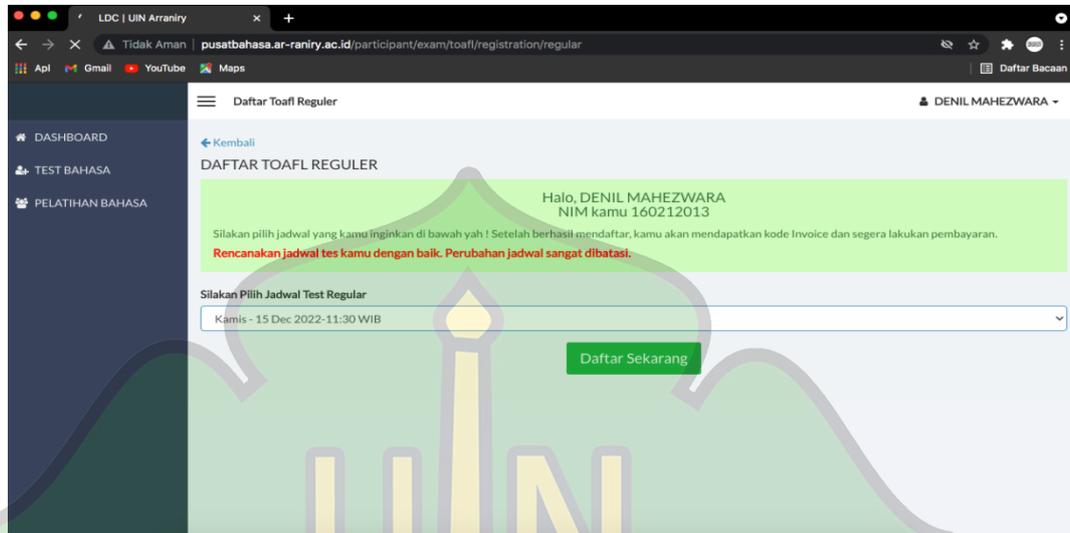
Gambar 4.5 Tampilan Daftar TOAFL

Setelah mahasiswa memilih menu daftar, maka akan diberikan dua pilihan menu daftar yaitu menu daftar gratis dan menu daftar reguler. Menu daftar gratis hanya diberikan kepada setiap akun mahasiswa UIN Ar-Raniry dengan ketentuan setiap satu akun hanya dapat mengikuti satu kali daftar gratis, akan tetapi daftar gratis ini hanya di buka secara tertutup yang informasinya tidak dicantumkan di laman berita *website* atau informasi pendaftarannya tertutup, tetapi pemberitahuan informasi pendaftaran gratis hanya di informasikan ke akademik pada setiap fakultas.

Menu pendaftaran reguler dibuka untuk umum dan informasinya bisa di akses di *website*, menu pendaftaran reguler di buka setiap hari kerja dari hari senin sampai hari jumat, pukul 06.00 WIB s/d 15.00 WIB. Perbedaan pendaftaran gratis dan reguler terletak pada sisa informasi dan adminitrasinya, untuk pendaftaran gratis informasinya tertutup dan tidak ada adminitrasi sedangkan pendaftaran reguler informasinya bisa di akses di *website* dan ada adminitrasinya.



7. Kemudian untuk mendaftar, mahasiswa memilih menu pendaftaran secara reguler, setelah itu mahasiswa akan ditampilkan tampilan sebagai berikut :

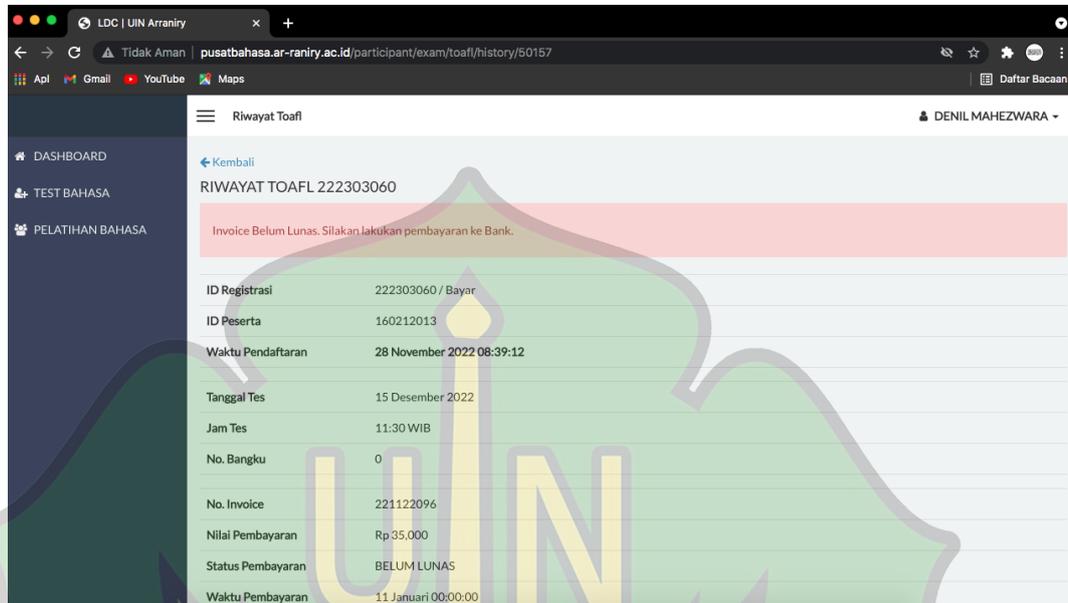


Gambar 4.6 Tampilan Daftar TOAFL Reguler

Pada menu ini mahasiswa diberikan pilihan untuk memilih jadwal hari test dan jadwal jam test, setelah menentukan jadwal test, maka langkah berikutnya mahasiswa harus memilih menu daftar sekarang untuk mendapatkan nomer invoice, nomer invoice inilah yang akan menjadi bukti akun mahasiswa tersebut sudah mendaftar test TOEFL, nantinya nomer invoice ini harus dibayar di bank Aceh, ATM dan *mobile banking* untuk dapat melanjutkan proses berikutnya.

8. Setelah mahasiswa memilih daftar sekarang, maka secara otomatis mahasiswa tersebut sudah terdaftar untuk mengikuti test, akan tetapi belum di verifikasi. Untuk memverifikasinya, mahasiswa harus membayarkan biaya administrasi yang sudah tertera untuk dapat lanjut proses berikutnya. Kemudian untuk melihat nomer invoice, mahasiswa harus memilih menu riwayat pada menu

daftar. Setelah memilih menu riwayat, maka akan ditampilkan nomer invoice pada tampilan di bawah ini :



Gambar 4.7 Tampilan Menu Riwayat TOAFL

4.2.3 Perbaikan dan Antrian Pendaftaran

Salah satu menu yang ditambahkan pada pembaharuan *website* terakhir adalah menu *Reschedule*, dimana menu ini diberikan kepada mahasiswa yang tidak bisa masuk pada jadwal aslinya, maka mahasiswa tersebut bisa memperbaiki dan pindah jadwal tes kembali dengan mengajukan *Reschedule* di *website* LDC, perbaikan jadwal ini hanya diberikan dua kali kesempatan perbaikan pada setiap akun mahasiswa. Menu tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

pusatbahasa.ar-raniry.ac.id/participant/exam/toefl/reschedule/create

TEST BAHASA

PELATIHAN BAHASA

RESCHEDULE TOEFL

Invoice ditemukan : 221110937

Detail Invoice

ID Registrasi : 221300122
 NIM : 160212013
 Nama : DENIL MAHEZWARA
 Jurusan : Pendidikan Teknologi Informasi
 Status Pembayaran: Lunas

Jadwal Saat Ini

Tanggal Tes : 29 November 2022
 Jam Tes : 11:30

Silakan pilih jadwal terbaru Anda. **Reschedule Jadwal hanya dapat dilakukan sebanyak 100 kali.**

Pilih Jadwal Terbaru

Selasa - 10 Jan 2023 - 09:00 WIB

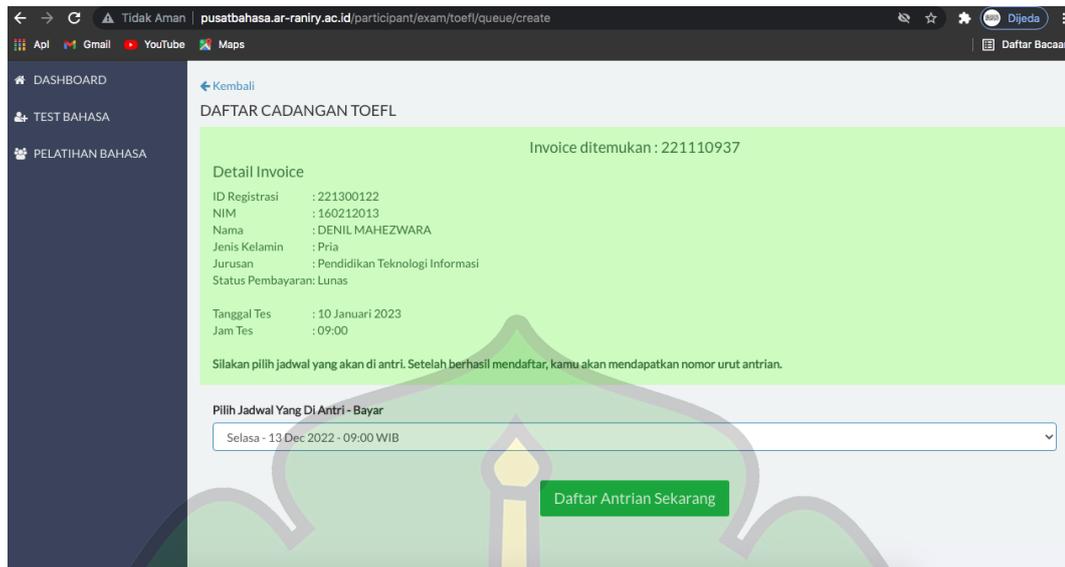
Alasan Anda Melakukan Reschedule Jadwal

Sakit

Ajukan Reschedule

Gambar 4.8 Tampilan Menu Reschedule TOEFL

Kemudian ada satu menu lagi yang diberikan kepada mahasiswa yaitu menu Antrian. Menu antrian atau cadangan ini diberikan oleh LDC untuk mahasiswa untuk dapat tes lebih cepat dari jadwal aslinya, hanya saja Antrian ini dibuka hanya 60 menit setiap hari kerja dengan kuota dibatasi sebanyak 5 kuota saja. Jadi untuk mahasiswa yang ingin cepat tes dari jadwal aslinya dapat mengajukan antrian atau cadangan pendaftaran di *website* LDC UIN Ar-Raniry. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4.9 Tampilan Menu Daftar Cadangan

4.3 Hasil Wawancara Direktur LDC UIN Ar-Raniry

Untuk mendapatkan data yang signifikan dan detail dalam melengkapi data penelitian ini, maka peneliti melakukan wawancara dengan direktur LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun hasil wawancara tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Apa tujuan dari pembuatan *website* ?

Jawaban :

Tujuan dari pembuatan *website* tersebut adalah untuk memudahkan segala urusan yang berkaitan dengan kelancaran program dari LDC sendiri, kemudian memudahkan *stackholder*, memudahkan komunikasi mahasiswa dengan LDC, memudahkan berbagai kepentingan dan keperluan yang terkait dengan LDC, memudahkan mahasiswa untuk melihat pengumuman atau informasi kegiatan LDC, mendaftar program pelatihan bahasa Arab (TOAFL)

dan bahasa Inggris (TOEFL), mendaftar ujian TOAFL dan TOEFL serta melihat hasil ujian dan berbagai kepentingan lain.

2. Apa saja standar yang dibutuhkan *website* untuk mencapai tujuan tersebut ?

Jawaban :

Standar yang dibutuhkan *website* saat ini adalah menampilkan semua kegiatan atau program yang berkaitan dengan LDC serta mendapatkan *feedback* yang baik dari pengguna *website*.

3. Apakah pernah dilakukan evaluasi terhadap *website* ?

Jawaban :

Iya, *website* LDC sering kami evaluasi baik dari pengevaluasian yang kecil-kecilan sampai evaluasi besar-besaran.

4. Siapa saja yang melakukan evaluasi terhadap *website* ?

Jawaban :

Yang mengevaluasi *website* sendiri adalah semua staf karyawan LDC sendiri, meliputi kepala atau direktur LDC, pegawai LDC, serta pihak dari luar yakni ICT atau PTIPD, ICT sendiri mereka bertugas untuk mengawasi *website* dan *maintance* aplikasi.

5. Saya sempat mengecek informasi di dalam laman berita *website*. Apa saja informasi yang ada pada *website* sudah yang terbaru dan selalu diperbaharui ?

Jawaban :

Informasi yang selalu diperbaharui meliputi pengumuman yang berkaitan dengan program dan kegiatan yang dilakukan LDC, dapat melihat hasil ujian serta pengumuman mendaftar program pelatihan bahasa kepada mahasiswa yang tidak lulus ujian, dan yang paling penting adalah pemberitahuan ketika masalah terjadi misalnya *website* tidak bisa di akses atau sedang mengalami kendala, pihak LDC sendiri ketika mengalami *website error* maka langsung memberitahukan di laman berita *website*.

6. Adakah keluhan atau masalah yang banyak dikeluhkan oleh pengguna *website* dan bagaimana cara menanganinya ?

Jawaban :

Untuk saat ini misalnya kendala yang sering kami hadapi yang terkait dengan administrasi penerjemahan dokumen bahasa asing, semua administrasi itu masih dilakukan dengan manual dan belum bisa menggunakan *website* secara maksimal. Kemudian keluhan yang sering kami terima dari mahasiswa adalah *website* sering error dan hasil skor ujian tidak mencukupi, selain itu tidak ada keluhan.

7. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pengguna *website* ?

Jawaban :

Yang kami lakukan untuk menciptakan kepuasan kepada pengguna adalah meningkatkan fasilitas yang bagus dan nyaman sehingga pengguna akan lebih

nyaman untuk memilih ujian di LDC, kemudian *website* juga menawarkan ujian ITP kepada masyarakat umum yang ingin mengambil skor bahasa untuk melanjutkan pendidikan jenjang S2 dan S3, mereka lebih memilih ujian di LDC UIN Ar-Raniry daripada di Unsyiah dikarenakan fasilitas yang bagus, kemudian pada program pelatihan bahasa kami menawarkan pengajar yang kompeten dan profesional.

8. Kualitas pelayanan apa yang dilakukan *website* untuk menciptakan kepuasan pengguna ?

Jawaban :

Mahasiswa yang sudah mendaftar akan mendapatkan nomer invoice, dimana LDC memudahkan mahasiswa untuk membayar invoice dimana saja dan kapan saja, dan pembayarannya tidak datang ke LDC melainkan bayar ke Bank Aceh, ATM atau metode pembayaran yang lain.

9. Apa saja tolak ukur *website* untuk mengukur kepuasan pengguna ?

Jawaban :

Tolak ukur kami dalam mengukur kepuasan pengguna *website* adalah kami menawarkan fasilitas yang baik dan lengkap dan pengguna tidak mengeluh saat mengakses dan menggunakan *website*.

10. Seberapa pentingkah kualitas pelayanan dan arti kepuasan pengguna untuk LDC ?

Jawaban :

Sangat penting, karena tugas kami adalah untuk melayani semua civitas akademika UIN Ar-Raniry dan masyarakat umum, motto kerja kami adalah bekerja atas dasar amanah, tujuan dari hasil kerja kami adalah pengguna puas dengan pelayanan *website* dan pengguna tidak mengeluh.

11. Bagaimana harapan *website* untuk ke depan ?

Jawaban :

Harapannya adalah pelayanan *website* harus lebih baik lagi dari yang sekarang dan harus ada upaya peningkatan mutu dari kami LDC UIN Ar-Raniry.

12. Apakah Bapak ada program untuk ke depan untuk LDC ?

Jawaban :

Untuk program ke depan untuk saat ini belum ada dikarenakan belum saya temukan masalah yang berarti, semua masalah dapat ditangani. Kemudian dari ide dari saya sendiri karena banyak keluhan yang saya terima dari mahasiswa yang beberapa kali ujian namun tidak mencukupi skor, maka untuk ke depan kami ingin mengusulkan untuk mengurangi syarat, dimana saat ini mahasiswa harus lulus dua ujian bahasa maka untuk ke depan cukup satu ujian saja sehingga tidak memberatkan mahasiswa juga karena saya merasa kasihan

kepada mahasiswa, kemudian saya juga mengusulkan untuk mengurangi skor lulus ujian bahasa, untuk saat ini itu saja harapan saya ke depan.

4.4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

4.4.1 Hasil Wawancara Mahasiswa

Untuk mendapatkan data yang signifikan dan detail dalam melengkapi data penelitian ini, maka peneliti melakukan wawancara dengan mahasiswa dari berbagai fakultas di UIN Ar-Raniry yang telah menggunakan sistem informasi *website* LDC . Adapun hasil wawancara tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas yang diberikan LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah sesuai dengan apa yang anda harapkan ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat di ambil beberapa jawaban bahwa ada beberapa mahasiswa yang menjawab fasilitas yang diberikan LDC sudah cukup dan memadai, LDC memberikan kepuasan terhadap apa yang mereka harapkan, LDC sudah memberikan fasilitas yang sesuai dengan apa yang menjadi tugas mereka sebagai salahsatu unit kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Sebagian mahasiwa yang lain menyimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh LDC belum cukup memuaskan dan belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan, kelengkapan-kelengkapan yang mendukung

kenyamanan di dalam ruang ujian belum memadai seperti kipas angin dan lain sebagainya, tentunya ketika mahasiswa yang masuk ruang ujian banyak maka harus memerlukan pendinginan yang memadai sehingga keadaan ujianpun akan terasa nyaman.

2. Apakah pemberi pelayanan LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah memberikan informasi yang jelas ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi yang diberikan oleh pihak LDC untuk sekarang ini sudah cukup jelas dan memuaskan mahasiswa, dimulai dari informasi jadwal tes ujian, cek hasil ujian dan sebagainya dapat dilihat dengan jelas, hanya saja ketika website sedang tidak bisa diakses maka informasinya pun susah untuk didapatkan secara *online*.

3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa menjawab pelayanan yang diberikan sudah maksimal, namun ada beberapa mahasiswa yang menyatakan pelayanan LDC masih belum maksimal, mahasiswa tersebut beralasan bahwa sistem informasinya masih memiliki kelemahan,

contohnya seperti kuota pendaftaran yang dibatasi maka dampaknya kepada mahasiswa akhir yang ingin sidang maka dia harus mengambil antrian yang cukup lama dan panjang.

4. Bagaimana pelayanan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang diberikan kepada mahasiswa sudah maksimal ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sistem informasi *website* LDC sudah cukup baik dan maksimal.

5. Apakah sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda mudah di akses ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi *website* LDC mudah di akses namun terkadang ada kendala *website* tidak bisa di akses atau *website error*.

6. Apakah anda pernah mengalami sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda tidak bisa diakses ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa secara keseluruhan pernah mengalami sistem informasi *website* LDC tidak bisa di akses.

7. Apakah ada kendala atau keluhan saat anda menggunakan sistem informasi *website* LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa secara keseluruhan pernah mengalami kendala saat menggunakan sistem informasi *website* LDC, dimulai dari gangguan sistem, *website down* atau *error* selama seminggu, nomer invoice tidak muncul, invoice tidak bisa di bayar bahkan ada mahasiswa yang *invoicenya* di blokir, susah menghubungi pihak LDC secara online, juga ada mahasiswa yang mengeluhkan informasi yang diberikan kurang jelas.

Selain itu ada mahasiswa yang mengalami keluhan terhadap pelayanan informasinya, diantaranya adalah dari petugas LDC yang kurang memberikan penjelasan informasi yang cukup dan memadai terkait tes ujian bahasa, tidak ada kejelasan informasi saat *websitenya down* atau *error*, selain itu tidak ada kepastian informasi saat *websitenya down* kapan waktu bisa di akses lagi, bahkan ada mahasiswa yang mengalami pihak LDC mengatakan *websitenya* tiga hari lagi *websitenya* sudah bisa di akses

namun mahasiswa tersebut menunggu selama seminggu *website* tersebut belum bisa di akses.

Keluhan lain yang sering di alami adalah pembaharuan layanan informasi yang tidak di update secara berkala, semua kegiatan atau informasi yang berkaitan dengan LDC tidak semua ditampilkan di laman berita *website*, informasi yang ditampilkan sudah berbulan-bulan dan tidak diperbaharui.

8. Bagaimana anda mengatasi kendala saat menggunakan menggunakan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa yang mengalami kendala hal pertama yang mereka lakukan adalah menghubungi contact person LDC yang tertera di laman website namun hal pertama ini kebanyakan tidak menyelesaikan keluhan dan masalah mereka, hal kedua yang mahasiswa lakukan adalah datang langsung ke kantor LDC untuk menanyakan langsung keluhan dan kendala yang sedang mereka alami.

9. Apa masukan anda kepada LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?

Jawaban :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa maka dapat disimpulkan bahwa pihak LDC harus melakukan peningkatan mutu

pelayanan sistem informasinya lagi terlebih lagi *website* yang sering *error* harus diperbaiki secara cepat, harus ada pembaharuan *website* baik dari fitur menu-menu atau tampilannya agar dibuat lebih menarik lagi, manajemen dan pengelolaan pelayanannya harus di optimalkan lagi ke depan.

4.4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan mengenai pelayanan sistem informasi *website* UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, angket dan wawancara. Angket disebarikan kepada mahasiswa yang sudah mengakses *website* LDC, sementara wawancara dilakukan dengan mahasiswa untuk mendukung hasil penelitian.

Tabel 4.5 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Content* (isi)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Transparansi	27	29	31	13	0	100
2.	Keragaman Penyajian	15	26	44	15	0	100
3.	Kualitas	17	29	41	13	0	100
4.	Relevansi	21	26	44	9	0	100
5.	Manfaat	18	27	33	22	0	100
	Total	98	137	193	72	0	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator transparansi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 31% (31 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 13% (13 mahasiswa) menyatakan konten sistem kurang disajikan dengan penyajian yang jelas.

Kemudian pada indikator keragaman penyajian menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 44% (44 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral, 15% (15 mahasiswa) menyatakan konten sistem disajikan dengan penyajian yang beragam sudah sangat setuju dan 15% (15 mahasiswa) menyatakan konten sistem disajikan dengan penyajian yang beragam masih tidak setuju.

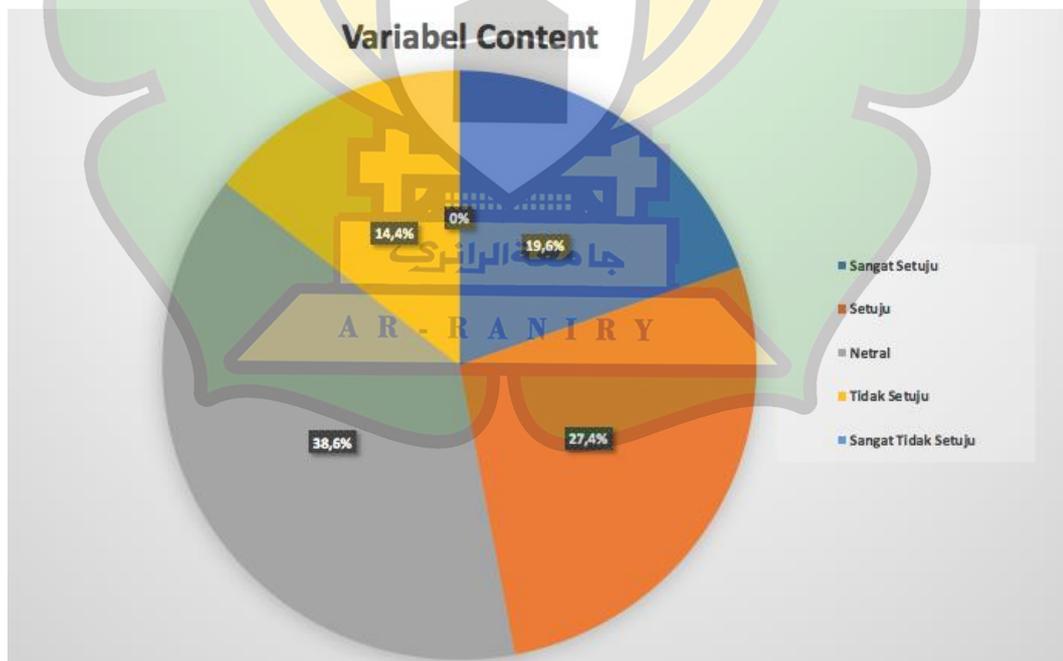
Kemudian pada indikator kualitas menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 41% (41 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 13% (13 mahasiswa) menyatakan konten sistem tidak menyediakan informasi yang tepat dan dibutuhkan.

Kemudian pada indikator relevansi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 44% (44 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 9% (9 mahasiswa) menyatakan konten sistem tidak memenuhi kebutuhan.

Kemudian pada indikator manfaat menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 33% (33 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral, 22% (22 mahasiswa) menyatakan konten sistem tidak memenuhi untuk

proses administrasi kepegawaian dan persentase terkecil berada pada skor 5 (SS) sebesar 18% (18 mahasiswa) menyatakan konten sistem sudah sangat memenuhi kebutuhan bagi proses kepegawaian.

Pada tabel 4.5 di atas dari 5 indikator penilaian dari variabel *Content* (isi), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 19,6% menyatakan *content* (isi) dari website LDC sudah sangat baik dalam menampilkan informasi, sebanyak 27,4% menyatakan bahwa isi website LDC sudah baik, sebanyak 38,6% menyatakan bahwa *content* yang ditampilkan masih biasa saja, dan terakhir sebanyak 14,4% menyatakan isi (*content*) dari *website* LDC masih belum menampilkan informasi dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.10 Hasil Variabel *Content* (Isi)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *content* (isi) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 3 atau netral sebesar 38,6%, setuju pada score 4 sebesar 27,4% dan sangat setuju pada score 5 sebesar 19,6%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui *content* (isi) yang ditampilkan oleh *website*.

Tabel 4.6 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Accuracy* (akurasi)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Standarisasi	21	28	42	9	0	100
2.	Reliable	20	31	44	5	0	100
3.	Akurasi	24	26	44	6	0	100
4.	Keselarasan <i>Input Output</i>	10	43	37	10	0	100
	Total	75	128	167	30	0	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator standarisasi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 42% (42 mahasiswa) menyatakan memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 9% (9 mahasiswa) menyatakan sistem kurang bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan.

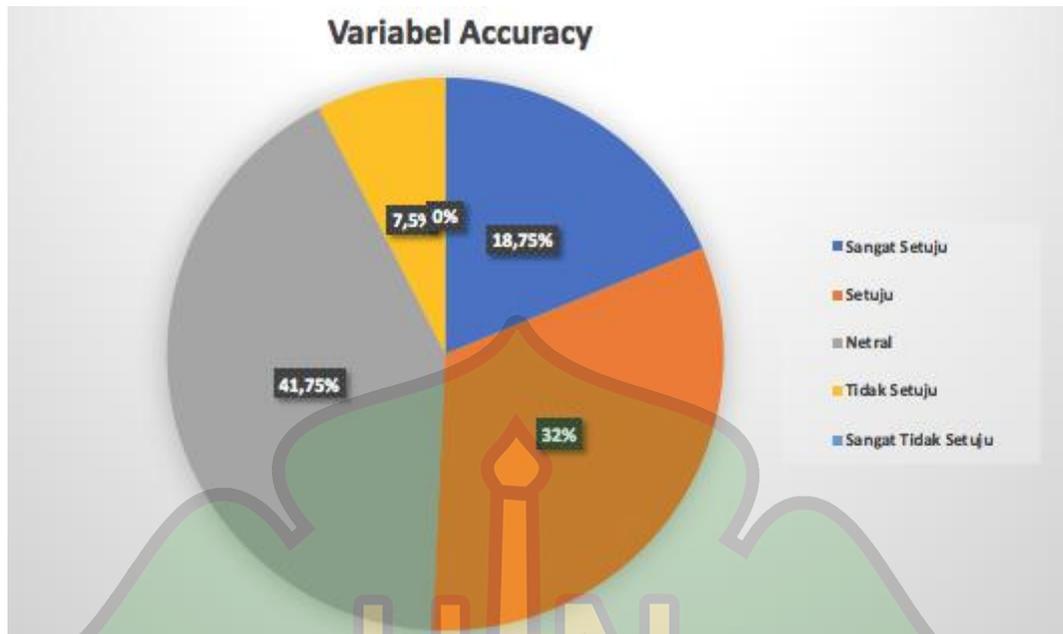
Kemudian pada indikator reliable menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 44% (44 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 5% (5

mahasiswa) menyatakan sistem kurang menghasilkan informasi yang terpercaya.

Kemudian pada indikator akurasi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 44% (44 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 6% (6 mahasiswa) menyatakan sistem kurang menghasilkan informasi yang terpercaya.

Kemudian pada indikator keselarasan *input* dan *output* menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 43% (43 mahasiswa) menyatakan sistem sudah menampilkan output yang sesuai dengan yang diperintahkan, 10% (10 mahasiswa) menyatakan sistem sudah sangat menampilkan output sesuai dengan apa yang diperintahkan dan sebanyak 10% (10 mahasiswa) menyatakan sistem tidak menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan.

Pada tabel 4.6 di atas dari 4 indikator penilaian dari variabel *Accuracy* (akurasi), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 18,75% menyatakan *website* LDC sudah sangat terakurasi dengan sangat baik, sebanyak 32% menyatakan *website* LDC sudah terakurasi dengan baik, sebanyak 41,75% menyatakan *website* LDC terakurasi dengan akurasi yang masih biasa saja, dan sebanyak 7,5% menilai *website* masih tidak terakurasi dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.11 Hasil Variabel Accuracy (Akurasi)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *accuracy* (akurasi) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 3 atau netral sebesar 41,75%, setuju pada score 4 sebesar 32% dan sangat setuju pada score 5 sebesar 18,75%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui *website* sudah terakurasi dengan baik, walaupun ada sebagian mahasiswa yang masih menilai *Accuracy* dari *website* masih biasa saja.

Tabel 4.7 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Format* (bentuk)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Menarik	13	27	29	31	0	100
2.	Jelas	15	44	26	15	0	100
3.	Mudah Digunakan	10	33	37	15	5	100
4.	Kualitas Informasi	23	27	33	17	0	100
	Total	61	131	125	68	5	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator format menarik menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 2 (TS) sebesar 31% (31 mahasiswa) menyatakan format sistem masih kurang menarik dan persentase terkecil berada pada skor 4 (S) sebanyak 13% (13 mahasiswa) menyatakan format sistem sudah menarik.

Kemudian pada indikator format jelas menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 44% (44 mahasiswa) menyatakan format sistem sudah tersaji dengan jelas, 15% (15 mahasiswa) menyatakan format sistem sudah sangat tersaji dengan jelas dan 15% (15 mahasiswa) menyatakan format sistem kurang tersaji dengan jelas.

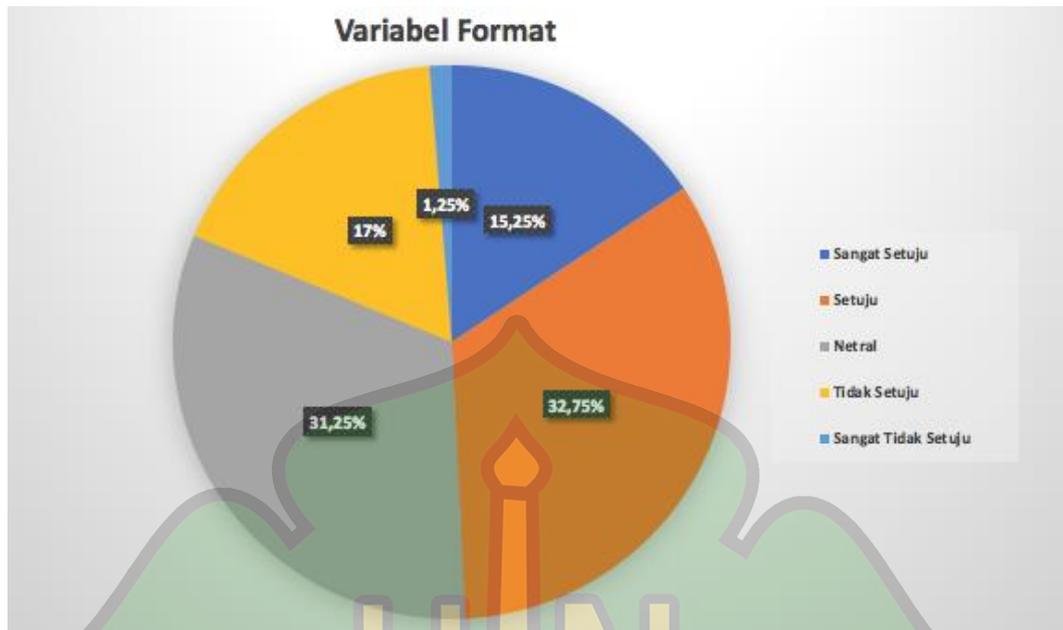
Kemudian pada indikator format kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 37% (37 mahasiswa) menyatakan memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada

skor 1 (STS) sebanyak 5% (5 mahasiswa) menyatakan format sistem sangat tidak mudah digunakan.

Kemudian pada indikator format kualitas informasi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 33% (33 mahasiswa) menyatakan memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 17% (17 mahasiswa) menyatakan sistem masih kurang menampilkan informasi dengan baik.

Pada tabel 4.7 di atas dari 4 indikator penilaian dari variabel *Format* (bentuk), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 15,25% menyatakan format (bentuk) dari tampilan *website* LDC sudah sangat setuju dengan tampilan yang sekarang, sebanyak 32,75% menyatakan sudah setuju dengan tampilan *format* (bentuk) dari *website*, sebanyak 31,25% menyatakan tampilan *website* masih dengan tampilan yang biasa, sebanyak 17% menyatakan tidak setuju dengan tampilan *website*, dan sebanyak 1,25% menyatakan bahwa sangat tidak setuju dengan tampilan *website* pada saat ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :

A R - R A N I R Y



Gambar 4.12 Hasil Variabel *Format* (Bentuk)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *format* (bentuk) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 4 atau setuju sebesar 32,75%, sangat setuju pada score 5 sebesar 15,25% dan netral pada score 3 sebesar 31,25%, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui *format* (bentuk) *website* sudah dapat dikatakan baik, walaupun ada sebagian mahasiswa yang masih menilai *format* dari *website* masih biasa saja.

Tabel 4.8 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS(1)	
1.	Mudah Dipahami	25	30	30	15	0	100
2.	Mudah Dioperasikan	16	50	16	18	0	100
3.	Kemudahan Penggunaan	10	29	46	10	5	100
4.	Interaksi Sistem	19	38	32	11	0	100
	Total	70	147	124	54	5	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator mudah dipahami menunjukkan bahwa sebanyak 30% (30 mahasiswa) menyatakan sistem mudah untuk dioperasikan, sebanyak 30% (30 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 15% (15 mahasiswa) menyatakan sistem kurang mudah untuk dipahami.

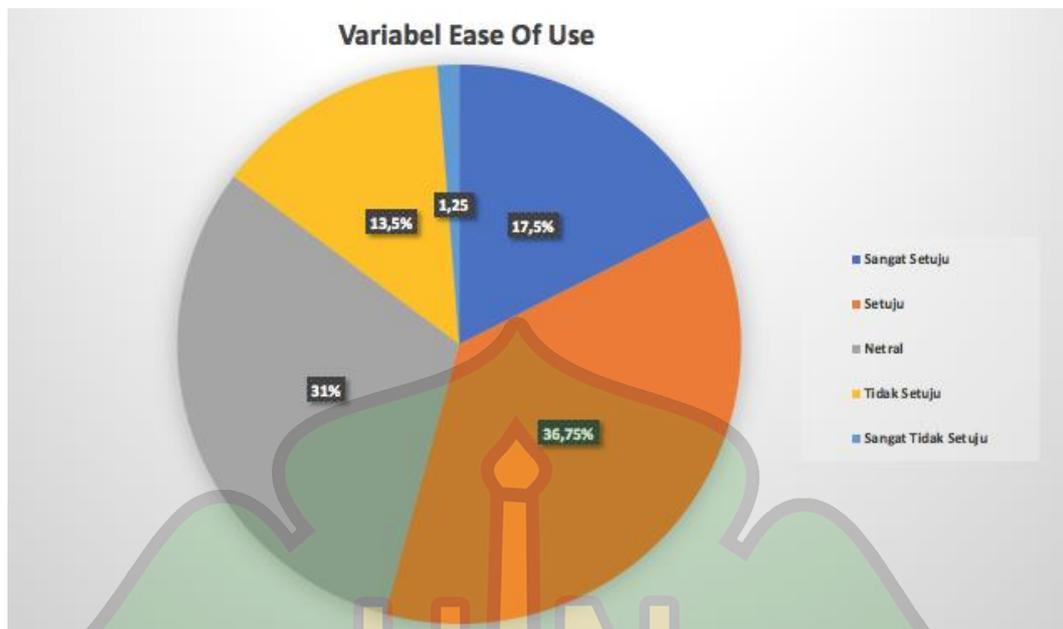
Kemudian pada indikator mudah dioperasikan menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 50% (50 mahasiswa) menyatakan mudah untuk dioperasikan, sebanyak 16% (16 mahasiswa) menyatakan sistem sangat mudah untuk dioperasikan dan sebanyak 16% (16 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral.

Kemudian pada indikator mudah dalam penggunaan menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 46% (46 mahasiswa) memilih

untuk bersikap netral, sebanyak 10% (10 mahasiswa) menyatakan sistem sangat *user friendly*, sebanyak 10% (10 mahasiswa) menyatakan sistem kurang bersifat *user friendly*, dan persentase terkecil berada pada skor 1 (STS) sebanyak 5% (5 mahasiswa) menyatakan sistem sangat tidak bersifat *user friendly*.

Kemudian pada indikator interaksi sistem menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 38% (38 mahasiswa) menyatakan sistem sudah memberikan kenyamanan dengan pengguna dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebanyak 11% (11 mahasiswa) menyatakan sistem masih kurang memberikan kenyamanan dengan pengguna.

Pada tabel 4.8 di atas dari 4 indikator penilaian dari variabel *Ease Of Use* (kemudahan penggunaan), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 17,5% menyatakan sangat setuju dalam kemudahan menggunakan *website*, sebanyak 36,75% menyatakan setuju dengan kemudahan menggunakan *website*, sebanyak 31% menyatakan biasa saja dalam kemudahan dalam menggunakan *website*, sebanyak 13,5% menyatakan masih tidak setuju kemudahan dalam menggunakan *website*, dan sebanyak 1,25% menyatakan masih sangat tidak setuju kemudahan dalam menggunakan *website*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.13 Hasil Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) yang memiliki score persentase terbesar berada pada score 4 atau setuju sebesar 36,75%, sangat setuju pada score 5 sebesar 17,25% dan netral pada score 3 sebesar 31%, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui kemudahan dalam mengoperasikan dan menggunakan *website*, walaupun terkadang ada beberapa pengguna awal yang masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan dan mengakses *website*.

Tabel 4.9 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Timeliness* (ketepatan waktu)

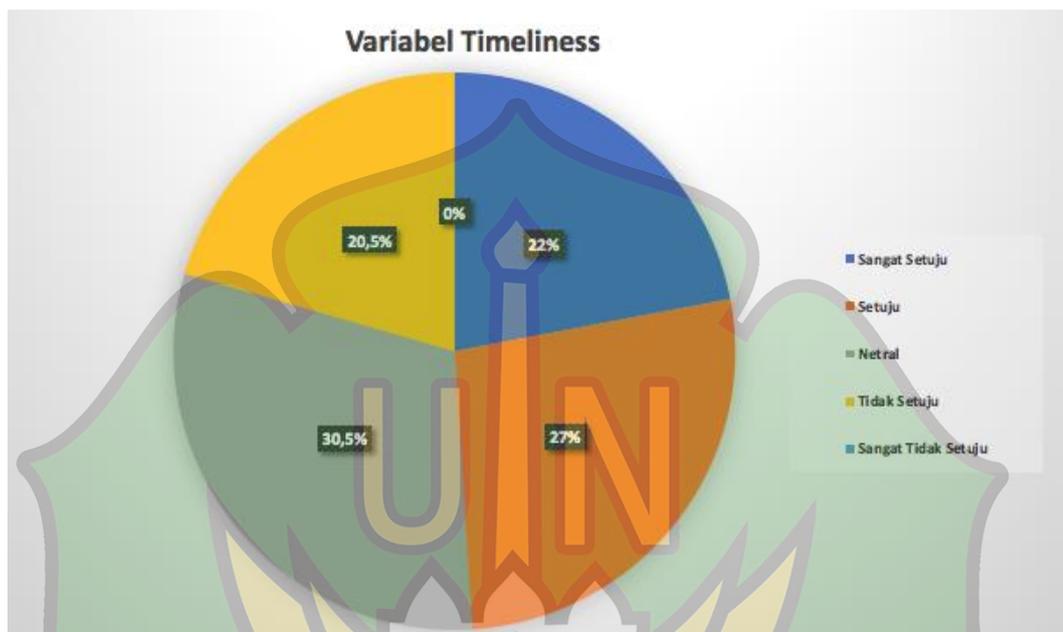
No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	Sistem Service	21	39	31	9	0	100
2.	<i>Up To Date</i>	23	15	30	32	0	100
	Total	44	54	61	41	0	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator sistem service menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 39% (39 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem sudah didukung oleh tim layanan yang tepat waktu dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 9% (9 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem tidak didukung oleh tim layanan yang tepat waktu.

Kemudian pada indikator *up to date* menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 2 (TS) sebesar 32 % (32 mahasiswa) menyatakan bahwa tidak memberikan data informasi yang terbaru dan persentase terkecil berada pada skor 4 (S) sebesar 15% (15 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem sudah memberikan data informasi terbaru.

Pada tabel 4.9 di atas dari 2 indikator penilaian dari variabel *Timeliness* (ketepatan waktu), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 22% menyatakan sudah sangat setuju dengan ketepatan waktu saat menggunakan *website*, sebanyak 27% menyatakan sudah setuju dengan ketepatan waktu saat menggunakan *website*, sebanyak 30,5% menyatakan masih biasa saja dengan

ketepatan waktu saat menggunakan *website*, dan sebanyak 20,5% menyatakan tidak setuju dengan ketepatan waktu saat menggunakan *website*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.14 Hasil Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *timeliness* (ketepatan waktu) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 3 atau netral sebesar 30,5%, setuju pada score 4 sebesar 27% dan sangat setuju pada score 5 sebesar 22%, hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna *website* sudah menyetujui *website* sudah memiliki ketepatan waktu yang baik, sebagian pengguna yang lain menyatakan ketepatan waktu yang diberikan oleh *website* masih biasa saja, dan ada sebagian pengguna lain yang tidak setuju dengan ketepatan waktu yang berkaitan dengan

website.

Tabel 4.10 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *Security* (Keamanan)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS(1)	
1.	Keamanan Akses	18	22	30	30	0	100
2.	Jaminan Keamanan	15	22	35	28	0	100
3.	Preventif	14	21	40	25	0	100
	Total	47	65	105	83	0	

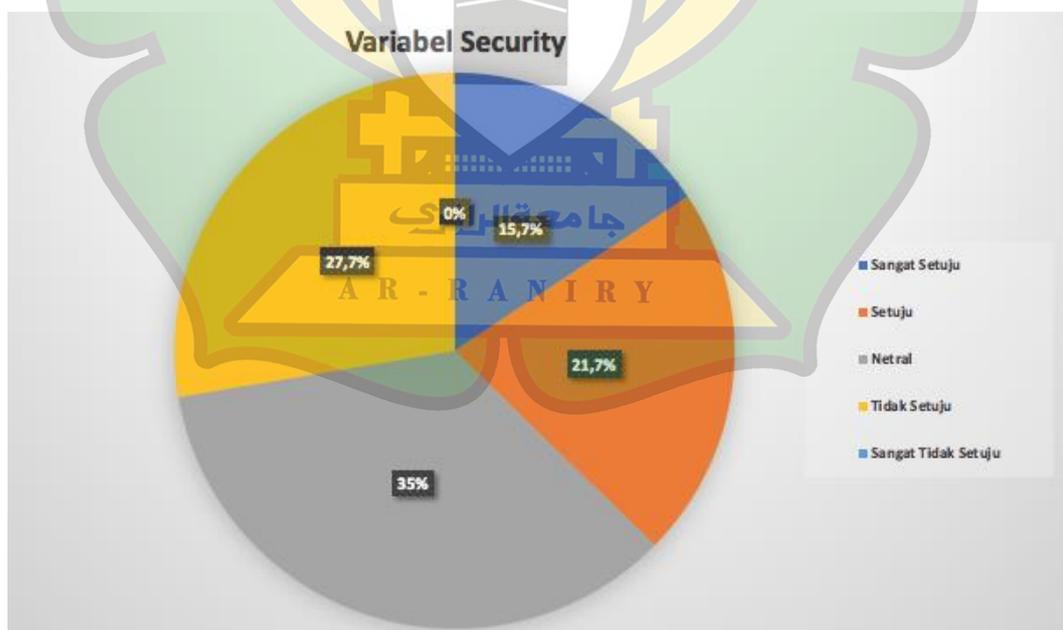
Berdasarkan tabel di atas pada indikator keamanan akses menunjukkan bahwa sebanyak 30% (30 mahasiswa) menyatakan sistem tidak dapat diakses secara umum, 30% (30 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 5 (SS) sebesar 18% (18 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem sangat dapat diakses secara umum.

Kemudian pada indikator jaminan keamanan menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 35% (35 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 5 (SS) sebesar 15% (15 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem sudah sangat menjamin keamanan informasi dari penggunanya.

Kemudian pada indikator preventif menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 40% (40 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 5 (SS) sebesar 14% (14

mahasiswa) menyatakan bahwa sistem sudah sangat menyediakan fasilitas keamanan untuk para penggunanya dan keamanan password.

Pada tabel 4.10 di atas dari 3 indikator penilaian dari variabel *Security* (keamanan), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 15,7% menyatakan bahwa sudah sangat setuju dengan keamanan dalam menggunakan atau mengakses *website*, sebanyak 21,7% menyatakan bahwa sudah setuju dengan keamanan dalam menggunakan atau mengakses *website*, sebanyak 35% menyatakan keamanan dalam yang ditawarkan saat menggunakan atau mengakses *website* masih tergolong biasa saja, dan sebanyak 27,7% menyatakan bahwa masih tidak setuju dengan keamanan yang ditawarkan dalam menggunakan atau mengakses *website*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.15 Hasil Variabel *Security* (Keamanan)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *security* (keamanan) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 3 atau netral sebesar 35%, setuju pada score 4 sebesar 21,7% dan tidak setuju pada score 2 sebesar 27,7%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui bahwa *website* sudah memiliki keamanan yang cukup baik, namun ada sebagian pengguna lain yang menilai keamanan saat mengakses *website* masih tergolong biasa saja.

Tabel 4.11 Jawaban responden berdasarkan indikator variabel *User satisfaction* (kepuasan pengguna)

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS(1)	
1.	Efisiensi	17	43	27	13	0	100
2.	Efektifitas	16	58	33	5	0	100
3.	Kecukupan	18	19	51	12	0	100
4.	<i>Overall</i>	24	41	29	6	0	100
	Total	75	161	140	36	0	

Berdasarkan tabel di atas pada indikator efisiensi menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 43% (43 mahasiswa) memilih setuju bahwa *website* sudah efisien dalam penggunaannya dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 13% (13 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem

masih kurang efisien dalam penggunaannya.

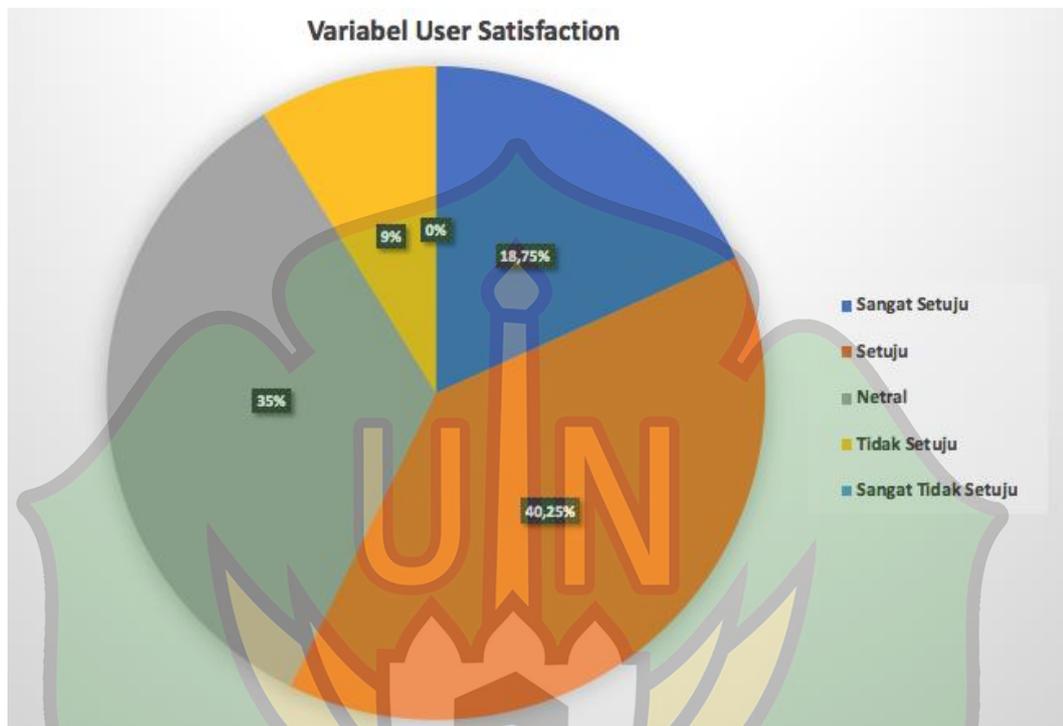
Kemudian pada indikator efektifitas menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 4 (S) sebesar 58% (58 mahasiswa) memilih setuju bahwa *website* sudah efektif dalam penggunaannya dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 5% (5 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem masih kurang efektif dalam penggunaannya.

Kemudian pada indikator kecukupan menunjukkan bahwa persentase terbesar berada pada skor 3 (N) sebesar 51% (51 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan persentase terkecil berada pada skor 2 (TS) sebesar 12% (12 mahasiswa) menyatakan bahwa sistem masih kurang memenuhi kebutuhan proses kepegawaian.

Kemudian pada indikator *overall* menunjukkan bahwa sebanyak 24% (24 mahasiswa) menyatakan sudah sangat puas dengan kinerja sistem secara keseluruhan, 41% (41 mahasiswa) menyatakan puas dengan kinerja sistem, 29% (29 mahasiswa) memilih untuk bersikap netral dan 6% (6 mahasiswa) menyatakan masih tidak puas dengan kinerja sistem secara keseluruhan.

Pada tabel 4.11 di atas dari 4 indikator penilaian dari variabel *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), bahwa maka didapatkan jawaban dari responden sebanyak 18,75% menyatakan bahwa sudah sangat setuju dengan kepuasan saat mengakses *website*, sebanyak 40,25% menyatakan bahwa setuju dengan kepuasan dalam menggunakan atau mengakses *website*, sebanyak 35% menyatakan rasa kepuasan yang ditawarkan saat menggunakan atau mengakses *website* masih tergolong biasa saja, dan sebanyak 9% menyatakan bahwa masih tidak setuju dengan

kepuasaan yang ditawarkan dalam menggunakan atau mengakses *website*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan lingkaran dibawah ini :



Gambar 4.16 Hasil Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Dari hasil pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi variabel *user satisfaction* (kepuasan pengguna) yang memiliki skor persentase terbesar berada pada score 4 menjawab setuju sebesar 40,25%, netral pada score 3 sebesar 35% dan sangat setuju pada score 5 sebesar 18,75%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah setuju dan merasa puas atas pelayanan penggunaan *website*, sebagian pengguna *website* menilai pelayanan yang diberikan oleh *website* masih biasa saja dan sebesar 18,75% pengguna sudah sangat setuju dan sangat puas atas layanan penggunaan *website*.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat 30 indikator pengukuran sistem kepuasan pengguna berdasarkan pendekatan model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang terbagi dalam 7 variabel, variabel tersebut adalah *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), *Timeliness* (ketepatan waktu), *Security* (keamanan), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).
2. Berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan pendekatan model EUCS maka dapat ditarik beberapa pembahasan sebagai berikut :

- a. Indikator *Content* (isi)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Content* (isi) maka didapatkan bahwa sebesar 38,6% menjawab netral, sebesar 27,4% menjawab setuju dan sebesar 19,6% menjawab sangat setuju, hal ini dapat menunjukkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui dan merasa puas atas *content* (isi) yang ditampilkan oleh *website*.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa pelayanan informasi yang ditampilkan di laman *website* untuk saat ini sudah cukup jelas dan cukup memuaskan mahasiswa, juga hal ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan direktur LDC dimana menyatakan bahwa standar yang dibutuhkan oleh *website* saat ini adalah menampilkan semua kegiatan atau program yang ada di LDC serta

mendapatkan *feedback* yang baik dari pengguna *website*.

b. Indikator *Accuracy* (akurasi)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Accuracy* (akurasi) maka didapatkan bahwa sebesar 41,75% menjawab netral, sebesar 32% menjawab setuju dan sebesar 18,75% menjawab sangat setuju, hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui *website* sudah terakurasi dengan baik, walaupun ada sebagian mahasiswa yang masih menilai *Accuracy* dari *website* masih biasa saja.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa *website* sudah cukup jelas dan memuaskan mahasiswa, memberikan informasi yang terpercaya, serta bekerja sesuai dengan standar yang diperintahkan oleh pengguna seperti perintah melihat hasil tes ujian, maka *website* akan menampilkan informasi hal tes ujian.

Namun ada sebagian dari mahasiswa yang masih menilai akurasi dari *website* masih biasa saja, hal ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa menyatakan bahwa ada beberapa kendala terkait dengan *website* dimana *website* tidak bekerja dengan yang ditentukan seperti tidak dapat di akses atau *website error*, nomer invoice tidak muncul, dan sebagainya.

c. Indikator *Format* (bentuk)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Format* (bentuk)

maka didapatkan bahwa sebesar 32,75% menjawab setuju, sebesar 15,25% menjawab sangat setuju dan sebesar 31,25% menjawab netral, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui *format* (bentuk) *website* sudah dapat dikatakan baik dan merasa puas, hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan direktur LDC dimana beliau menyatakana bahwa *website* sering di evaluasi mulai dari peningkatan untuk menampilkan informasi, peningkatan bentuk dari *website*.

Namun demikian ada sebagian mahasiswa yang masih menilai *format* dari *website* masih biasa saja, hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan mahasiswa menyatakan bahwa tampilan dari *website* masih kurang menarik serta pemilihan warna dan gambar masih biasa saja.

d. Indikator *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Ease of Use* (kemudahan penggunaan) maka didapatkan bahwa sebesar 36,75% menjawab setuju, sebesar 17,25% menjawab sangat setuju dan 31% menjawab netral, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui kemudahan dalam mengoperasikan dan menggunakan *website*, hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa bahwa *website* mudah di akses dan mudah untuk dioperasikan serta mudah dipahami, walaupun terkadang ada beberapa pengguna awal yang masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan dan mengakses *website*.

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan direktur LDC

bahwa tujuan dari *website* adalah untuk memudahkan segala urusan yang berkaitan dengan kelancaran program dari LDC, memudahkan berbagai keperluan dan kepentingan dengan LDC dan lain sebagainya.

e. Indikator *Timeliness* (ketepatan waktu)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Timeliness* (ketepatan waktu) maka didapatkan bahwa sebesar 30,5% menjawab netral, sebesar 27% menjawab setuju dan sebesar 22% menjawab sangat setuju, hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian pengguna *website* sudah menyetujui dan merasa puas *website* sudah memiliki ketepatan waktu yang baik, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan direktur LDC yang menyatakan bahwa informasi yang berkaitan dengan LDC selalu di perbaharui seperti pengumuman pendaftaran program pelatihan bahasa, pemberitahuan ketika ada masalah yang terjadi dengan *website*.

Juga ada sebagian pengguna yang lain menyatakan ketepatan waktu yang diberikan oleh *website* masih biasa saja, dan ada sebagian pengguna lain yang tidak setuju dengan ketepatan waktu yang berkaitan dengan *website*.

Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa secara keseluruhan mahasiswa pernah mengalami terkendala dengan informasi pendaftaran program pelatihan bahasa, tidak adanya kejelasan informasi terkait dengan masalah yang terjadi pada *website*, serta pembaharuan informasi yang ada di laman berita *website* tidak diperbaharui dan tidak di *update*.

f. Indikator *Security* (keamanan)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *Security* (keamanan) maka didapatkan bahwa sebesar 35% menjawab netral, sebesar 21,7% menjawab setuju hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah menyetujui bahwa *website* sudah memiliki keamanan yang cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan direktur LDC bahwa *website* selalu di evaluasi untuk peningkatan keamanan, namun ada sebagian pengguna lain yang menilai keamanan saat mengakses *website* masih tergolong biasa saja, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa *website* tidak menjamin keamanan informasi pengguna contohnya seperti pengecekan hasil ujian tes dapat dilihat oleh siapa saja yang mengetahui NIM dari mahasiswa tersebut.

g. Indikator *User Satisfaction* (kepuasan pengguna)

Dari hasil dari penyebaran kuesioner untuk indikator *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) maka didapatkan bahwa sebesar 40,25% menjawab setuju, sebesar 18,75% menjawab sangat setuju, sebesar 35% menjawab netral dan hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna *website* sudah setuju dan merasa puas atas pelayanan penggunaan *website*, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang menyatakan bahwa sebagian dari mereka menjawab sudah merasa puas atas pelayanan dari LDC baik itu dari segi fasilitas, sarana dan pra sarana serta pelayanan lain, mereka sudah mendapatkan dengan apa yang mereka harapkan.

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara dengan direktur LDC yang menyatakan bahwa yang dilakukan oleh LDC adalah menciptakan kepuasan kepada pengguna, memberikan fasilitas yang bagus dan nyaman, memberikan kemudahan untuk membayar invoice dan melayani semua civitas UIN Ar-Raniry sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan *website* dan pengguna tidak mengeluh.

3. Berdasarkan penjelasan di atas maka diperoleh hasil pelayanan yang diberikan oleh LDC UIN Ar-Raniry pada saat ini sudah dapat dikatakan baik dan mekanisme penerapan pelayanan sistem informasi *website* sudah dapat dikatakan baik juga, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan kepala direktur UIN Ar-Raniry sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, selain itu sistem informasi *website* yang digunakan LDC untuk saat ini sudah berjalan dengan semestinya yang sesuai dengan standar.
4. Dari Hasil dari wawancara dan penyebaran kuesioner, ada beberapa kendala yang dikeluhkan oleh mahasiswa pada saat menggunakan atau mengakses *website*, kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut :
 - a. Gangguan dari sistem dimana *website down* atau *error* selama beberapa hari dan ada bahkan seminggu.
 - b. Apabila banyak pengguna yang menggunakan *website*, maka secara otomatis *website* tersebut langsung lambat terbuka bahkan tidak bisa diakses.
 - c. Server dari websitenya sering down

- d. Nomer invoice tidak muncul, nomer invoice tidak bisa di bayar bahkan ada nomer invoiceny di blokir oleh LDC.
 - e. Sedikit susah untuk menghubungi pihak LDC secara online.
 - f. Pihak LDC kurang memberikan informasi yang jelas di dalam *website*.
 - g. Pembaharuan layanan informasi yang ada di laman berita *website* yang tidak di update secara berkala.
5. Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di deskripsikan tingkat kepuasan pengguna bahwa sebanyak 18,75% menyatakan merasa sangat puas, sebanyak 40,25% menyatakan puas, sebanyak 35% menyatakan merasa cukup puas, dan sebanyak 9% menyatakan merasa tidak puas. Peneliti menilai bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk saat ini dapat dikatakan sudah merasa cukup puas, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa yang sudah pernah menggunakan sistem informasi *website* dan mengakses *website* dan dibuktikan juga dengan data pendukung dari hasil penyebaran angket atau kuesioner. Hasil penelitian tersebut peneliti jabarkan sebagai jawaban atas tingkat kepuasan pengguna terhadap website LDC UIN Ar-Raniry sesuai dengan tujuan penelitian yang tercantum pada bab 1 dalam penelitian ini.
6. Hasil dari penelitian ini sesuai berdasarkan hasil dari penelitian oleh Maulana Abdul Ghaffar (2020) dimana pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna akan lebih efisien dan efektif jika dengan menggunakan sistem informasi *website*, juga hasil dari penelitian oleh Yanti Kumala Dewi (2020) dimana

penggunaan sistem informasi *website* sebagai penyedia layanan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik itu kemudahan dalam mengoperasikan *website*, tampilan *website* yang mudah di pahami, serta mudah di akses oleh pengguna.



BAB V

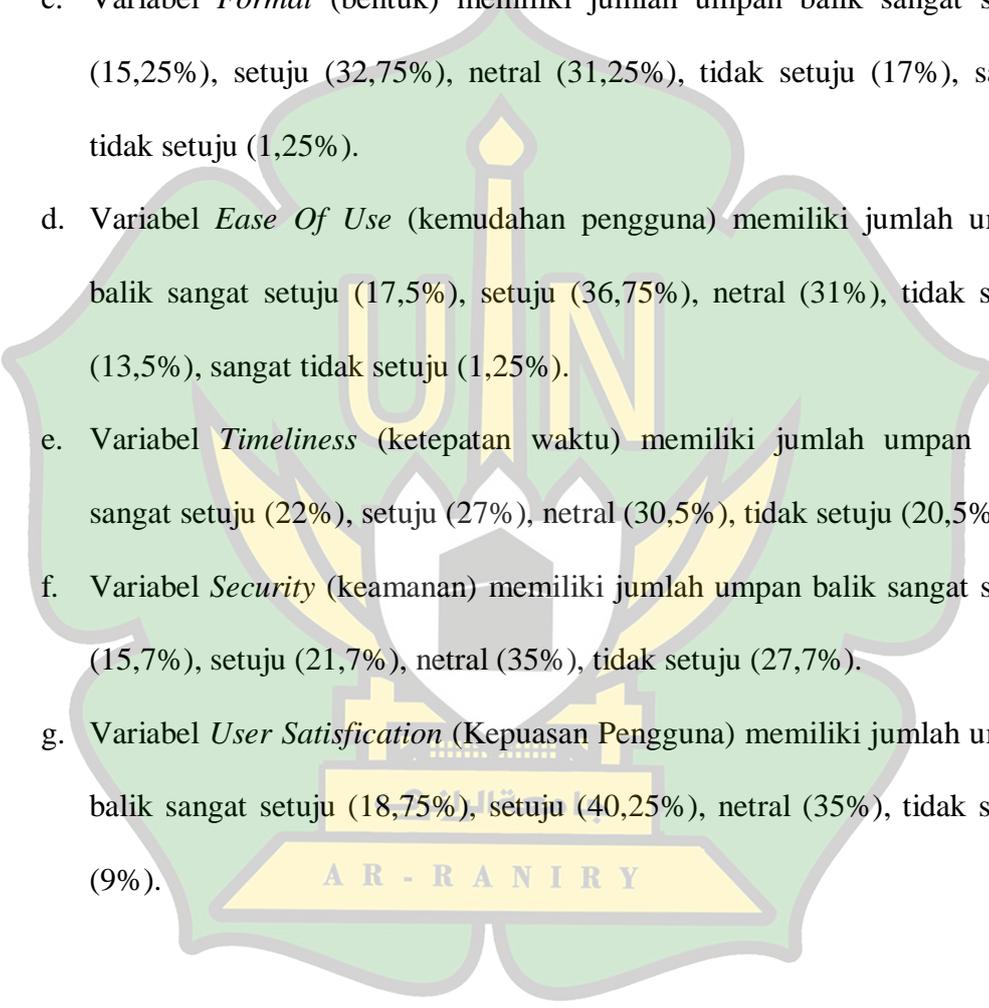
PENUTUP

Pada bab terakhir ini peneliti akan memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan. Bab ini juga berguna sebagai penutup laporan penelitian. Kesimpulan berisikan hasil akhir penelitian sebagai referensi pada pemecahan masalah dan tujuan penelitian.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan mengenai kepuasan pengguna terhadap pelayanan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry pada pembahasan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengelolaan data dan analisis data dapat ditemukan bahwa sebanyak 18,75% menyatakan merasa sangat puas, sebanyak 40,25% merasa puas, sebanyak 35% menyatakan merasa cukup puas, dan sebanyak 9% menyatakan merasa tidak puas. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja sistem informasi *website* sesuai dengan harapan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan sistem informasi *website* pada saat ini berada pada predikat atau tingkatan baik.
2. Berikut ini peneliti cantumkan hasil umpan balik data responden dari 7 variabel sebagai berikut :

- 
- a. Variabel *Content* (isi) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (19,6%), setuju (27,4%), netral (38,6%), tidak setuju (14,4%).
- b. Variabel *Accuracy* (akurasi) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (18,75%), setuju (32%), netral (41,75%), tidak setuju (7,5%).
- c. Variabel *Format* (bentuk) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (15,25%), setuju (32,75%), netral (31,25%), tidak setuju (17%), sangat tidak setuju (1,25%).
- d. Variabel *Ease Of Use* (kemudahan pengguna) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (17,5%), setuju (36,75%), netral (31%), tidak setuju (13,5%), sangat tidak setuju (1,25%).
- e. Variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (22%), setuju (27%), netral (30,5%), tidak setuju (20,5%).
- f. Variabel *Security* (keamanan) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (15,7%), setuju (21,7%), netral (35%), tidak setuju (27,7%).
- g. Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) memiliki jumlah umpan balik sangat setuju (18,75%), setuju (40,25%), netral (35%), tidak setuju (9%).

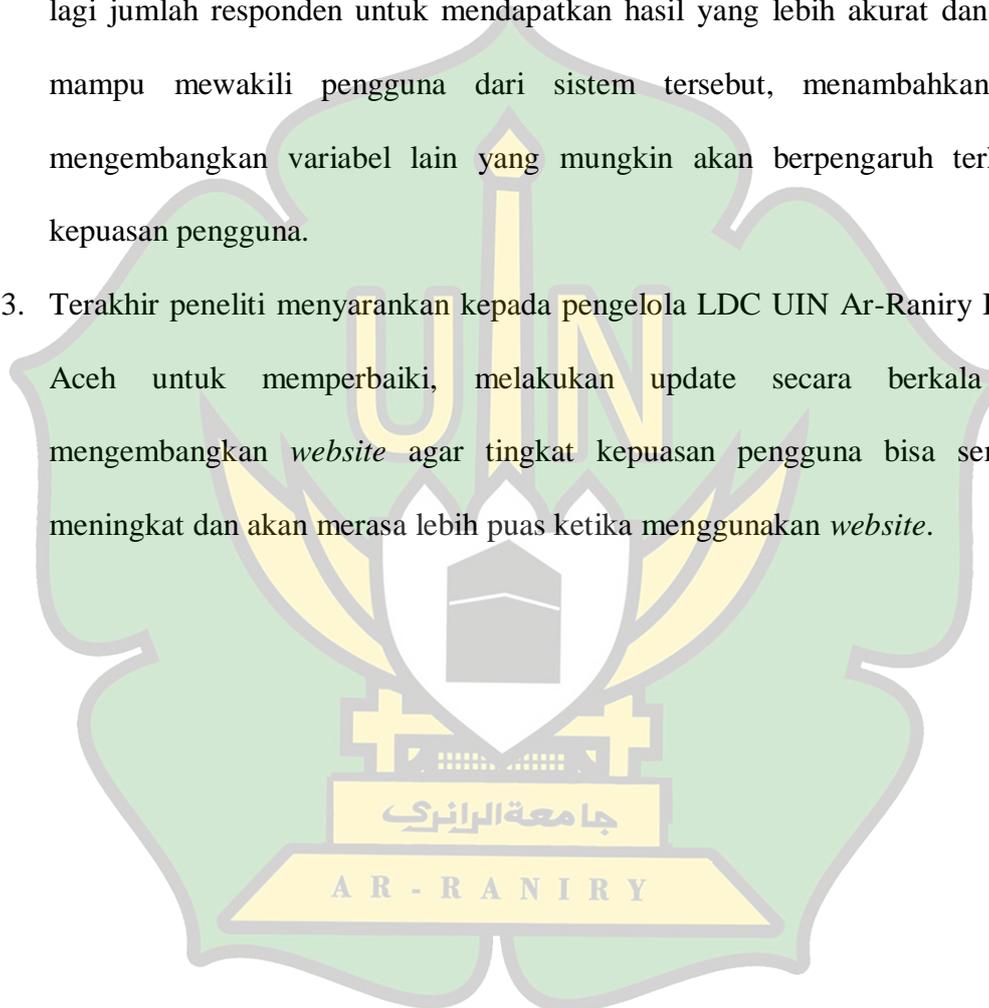
4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya perlu ada peningkatan dari segi variabel *timeliness* (ketepatan waktu) untuk menghasilkan informasi yang lebih akurat. Pelayanan waktu dan

pembaharuan berita atau informasi menjadi salahsatu yang menjadi fokus pengelola *website* untuk diadakannya perbaikan dan peningkatan sehingga kepuasan pengguna dapat tercapai lebih baik lagi.

2. Untuk penelitian selanjutnya agar peneliti hendaknya lebih memperbanyak lagi jumlah responden untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan lebih mampu mewakili pengguna dari sistem tersebut, menambahkan dan mengembangkan variabel lain yang mungkin akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Terakhir peneliti menyarankan kepada pengelola LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk memperbaiki, melakukan update secara berkala dan mengembangkan *website* agar tingkat kepuasan pengguna bisa semakin meningkat dan akan merasa lebih puas ketika menggunakan *website*.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Soejono, A. Setyanto, A. F. Sofyan. (Maret 2018). “*Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO)*”.
- [2] Andita Reza, Nurul Paramidita, Rachmatullah Panji, Akbar Satria, Permata Shinta, Mulyaningsih Siti. (Juni 2016). “*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Obat di Apotek Generik*”. Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)
- [3] Anjas Sudjana. (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [4] Arifah, F. N., Rosidi, A., & Fatta, H. Al. (2015). *Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Creative Information Technology Journal, I(1)*, 46.
- [5] Cheisviyannya Charoline, Helmyb Herlina, Dwita Sany. (2018). “*Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Barat*”.
- [6] Fendini, D, S, (2013). “*Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang*””. Jurnal Administrasi Bisnis.
- [7] [Http://www.sumberpost.com](http://www.sumberpost.com), (diakses pada tanggal 15 September 2021, pukul 10.15 WIB).
- [8] Kadir, Abdul. (2008). “*Dasar Pemrograman WEB Dinamis Menggunakan PHP*”. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9] Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2017).
- [10] Kartono, Kartini. (1980). “*Pengantar Metodologi Riset Sosial*”. (Bandung : Penerbit Mandar Maju).
- [11] Kotler, P. (2000). “*Manajemen Pemasaran*”. Jakarta: Prentice Hall Inc.
- [12] Maharani Dewi. April 2017. “*Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Sekolah Islam Modern Amanah*”.

- [13] Palevi, Reza, Angga, Krisnawati. (Desember 2013). “*Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Peserta Didik Baru Berbasis Website Pada SMP Negeri 2 Mojosongo Boyolali*”.
- [14] Putra, Sata Aswel. (2013). “*Konsep Dan Jenis Website serta Kriteria Website yang Baik*”. Tanpa Penerbit Dan Tahun Cetakan.
- [15] Rahman Budi, Susetyo Budi, Primasari Dewi. (Maret 2019). “*Analisis Kinerja Pelayanan Surat-Menyurat Berbasis Web Di PGRI Kabupaten Bogor*”.
- [16] Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung, penerbit : Alfabeta.
- [17] Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi. (Juni 2015). “*Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- [18] Sarjono, Y. (2007). *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Jurnal Varidika.
- [19] Sastika Widya. (2016). “*Analisis Pengaruh Kualitas Website (WEBQUAL 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka*”. Jurnal SENTIKA.
- [20] Shabri Irsyad, Yanti Rahma. (Januari 2020). “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang*”, Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis.
- [21] Sugiyono. (2015). “*Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*”. Bandung, Penerbit Alfabet
- [22] Sutabri, Tata. (2012). *Konsep Dasar Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [23] Sutopo, Ariesto, Hadi. (2012). *Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- [24] Tjiptono, Chandara. (2005). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*”. Jurnal Manajemen Pemasaran.

- [25] Tjiptono. (2005). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)”*.
- [26] Website resmi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Diakses pada tanggal 15 September 2021 pukul 20.00 WIB.





LAMPIRAN - LAMPIRAN

SK PEMBIMBING SKRIPSI

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B-11599/Uln.08/FTK/KP.07.6/09/2022

38-

TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang**
- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 - b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Sistem Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2020, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022, tentang Pemberi Kuasa Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS pada Kementerian Agama;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan**
- Menetapkan**
PERTAMA
- MEMUTUSKAN**

Menunjuk Saudara:

1. Khairan, M.Kom sebagai pembimbing pertama
2. Cut Azhar Fuady, S.Pd.I., M.T. sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :

Nama : DENIL MAHEZWARA
 NIM : 160212013
 Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi
 Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA (LDC) UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

- KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan;
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 05 September 2022

An. Rektor
 Dekan

Safri Malik
 Safri Malik

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
2. Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-12288/Un.08/FTK.1/TL.00/09/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Unit Kerja Pusat Pengembangan Bahasa LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **DENIL MAHEZWARA / 160212013**
Semester/Jurusan : XIV / Pendidikan Teknologi Informasi
Alamat sekarang : Gampoeng Jeulingke, Syiah Kuala, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sistem Informasi Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 19 September 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 10 Oktober
2022

Habiburrahim, M.Com., M.S., Ph.D.

Lampiran Surat Izin Penelitian Kepada LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh

LEMBAR WAWANCARA DIREKTUR LDC

Judul : “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry”.

Peneliti : Denil Mahezwara

Fak/Jurusan : Tarbiyah Dan Keguruan/Pendidikan Teknologi Informasi

Tanggal :

Daftar Pertanyaan :

1. Apa tujuan dari pembuatan *website* ?
2. Apa saja standar yang dibutuhkan *website* untuk mencapai tujuan tersebut ?
3. Apakah pernah dilakukan evaluasi terhadap *website* ?
4. Siapa saja yang melakukan evaluasi terhadap *website* ?
5. Saya sempat mengecek informasi di dalam laman berita *website*. Apa saja informasi yang ada pada *website* sudah yang terbaru dan selalu diperbaharui ?
6. Adakah keluhan atau masalah yang banyak dikeluhkan oleh pengguna *website* dan bagaimana cara menanganinya ?
7. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pengguna *website* ?
8. Kualitas pelayanan apa yang dilakukan *website* untuk menciptakan kepuasan pengguna ?
9. Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan ?
10. Apa saja tolak ukur *website* untuk mengukur kepuasan pengguna ?

11. Seberapa pentingkah kualitas pelayanan dan arti kepuasan pengguna untuk LDC ?
12. Bagaimana harapan *website* untuk ke depan ?



LEMBAR WAWANCARA MAHASISWA

Informan :

Fak/Jurusan :

Leting :

Daftar Pertanyaan

1. Apakah fasilitas yang diberikan LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah sesuai dengan apa yang anda harapkan ?
2. Apakah pemberi pelayanan LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah memberikan informasi yang jelas ?
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh LDC UIN Ar Raniry Banda Aceh sudah memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa ?
4. Bagaimana pelayanan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang diberikan kepada mahasiswa sudah maksimal ?
5. Apakah sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda mudah di akses ?
6. Apakah anda pernah mengalami sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda tidak bisa di akses ?
7. Apakah ada kendala atau keluhan saat anda menggunakan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?
8. Bagaimana anda mengatasi kendala saat menggunakan menggunakan sistem informasi website LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?
9. Apa masukan anda kepada LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?

LEMBAR KUESIONER MAHASISWA

Judul : “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi *Website* Pusat Pengembangan Bahasa (LDC) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry”.

Informan

:

Fak/Jurusan :

Leting :

No. Telp :

Petunjuk

1. Baca pertanyaan dengan baik sebelum menjawab.
2. Berdasarkan penilaian dan pendapat anda berilah nilai yang telah disediakan dengan memberikan centang (√).

Keterangan :

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Jika terdapat komentar, maka dapat dituliskan pada lembar saran yang telah disediakan.

A. Isi (*Content*)

Secara umum, bagaimana faktor isi informasi mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Informasi yang disajikan di website jelas					
2	Website menyediakan informasi yang lengkap dan beragam					
3	Website menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan					
4	Informasi yang ada pada website memenuhi kebutuhan					
5	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh website membantu pengguna					

B. Akurasi (*Accuracy*)

Secara umum, bagaimana faktor ketepatan (*accuracy*) mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
6	Website bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan					
7	Website bekerja sesuai dengan standar yang diperintahkan					
8	Website menghasilkan informasi yang akurat					
9	Website menampilkan <i>output</i> yang sesuai dengan apa yang diperintah					

C. Bentuk (*Format*)

Secara umum, bagaimana faktor *format* mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
10	Format sistem menarik					
11	Format sistem jelas					

12	Format sistem mudah digunakan					
13	Website menampilkan informasi dengan baik					

D. Ease Of Use

Secara umum, bagaimana faktor *ease of use* mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
14	Website mudah dipahami					
15	Website mudah dioperasikan					
16	Website bersifat <i>user friendly</i>					
17	Website memberikan kenyamanan dengan pengguna					
18	Website menyediakan menu bantuan dalam penggunaannya					

E. Timeliness

Secara umum, bagaimana faktor *timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
19	Website didukung oleh tim layanan yang tepat waktu					
20	Website memberikan data yang <i>up to date</i>					

F. Keamanan (*Security*)

Secara umum, bagaimana faktor keamanan (*security*) mempengaruhi kepuasan pengguna website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
21	Website mampu menyajikan informasi ketika dibutuhkan dengan tepat waktu dan valid					
22	Website dapat diakses secara umum					
23	Website dapat menjamin keamanan informasi pengguna					
24	Website menyediakan fasilitas pengaturan keamanan bagi pengguna dan password					

G. Kepuasan Pengguna

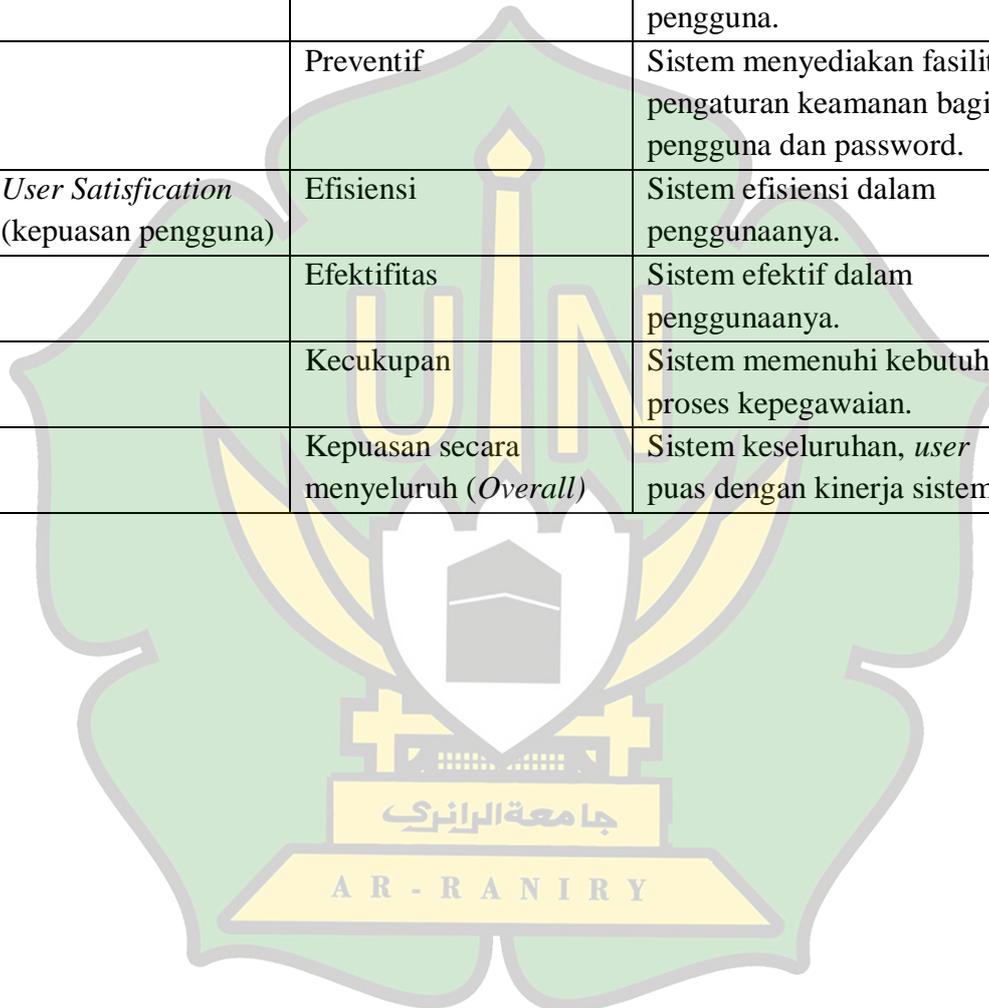
Bagaimana kepuasan anda sebagai pengguna terhadap website?

		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
25	Website efisiensi dalam penggunaannya					
26	Website efektif dalam penggunaannya					
27	Website memenuhi kebutuhan proses kepegawaian					
28	Sistem secara keseluruhan, <i>user</i> puas dengan kinerja sistem					

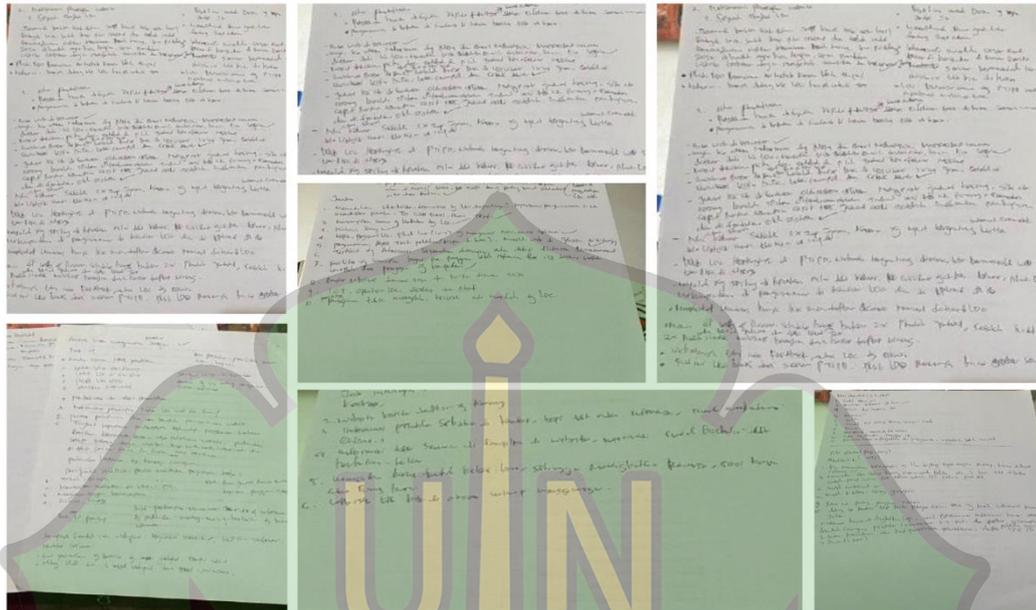
Tabel 3.1 Daftar Indikator Dan Pertanyaan

Variabel	Indikator	Pertanyaan
<i>Content</i> (isi)	Transparansi	Konten sistem disajikan jelas.
	Keragaman penyajian	Konten sistem disajikan secara beragam.
	Kualitas	Konten sistem menyediakan informasi yang tepat saat dibutuhkan.
	Relevansi	Konten sistem memenuhi kebutuhan.
	Manfaat	Konten sistem bermanfaat bagi proses administrasi kepegawaian.
<i>Accuracy</i> (akurasi)	Standarisasi	Sistem bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan.
	Reliable	Sistem menghasilkan informasi yang terpercaya.
	Akurasi	Sistem menghasilkan informasi yang akurat.
	Keselarasan input dan output sistem	Sistem menampilkan output yang sesuai dengan apa yang diperintahkan.
	<i>Format</i> (bentuk)	Menarik
Jelas		Format sistem jelas.
Kemudahan dalam penggunaan		Format sistem mudah digunakan.
Kualitas informasi		Sistem menampilkan informasi dengan baik.
<i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan)		Mudah dipahami
	Mudah dioperasikan	Sistem mudah dioperasikan.
	Kemudahan dalam penggunaan	Sistem bersifat <i>user friendly</i> .
	Interaksi sistem	Sistem memberikan kenyamanan dengan pengguna.
<i>Timeliness</i>	Sistem service	Sistem didukung tim layanan

(ketepatan waktu)		yang tepat waktu.
	<i>Up to date</i>	Sistem memberikan data yang <i>up to date</i> .
<i>Security</i> (keamanan)	Keamanan akses	Sistem dapat diakses secara umum.
	Jaminan keamanan	Sistem dapat menjamin keamanan informasi pengguna.
	Preventif	Sistem menyediakan fasilitas pengaturan keamanan bagi pengguna dan password.
<i>User Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	Efisiensi	Sistem efisiensi dalam penggunaannya.
	Efektifitas	Sistem efektif dalam penggunaannya.
	Kecukupan	Sistem memenuhi kebutuhan proses kepegawaian.
	Kepuasan secara menyeluruh (<i>Overall</i>)	Sistem keseluruhan, <i>user</i> puas dengan kinerja sistem

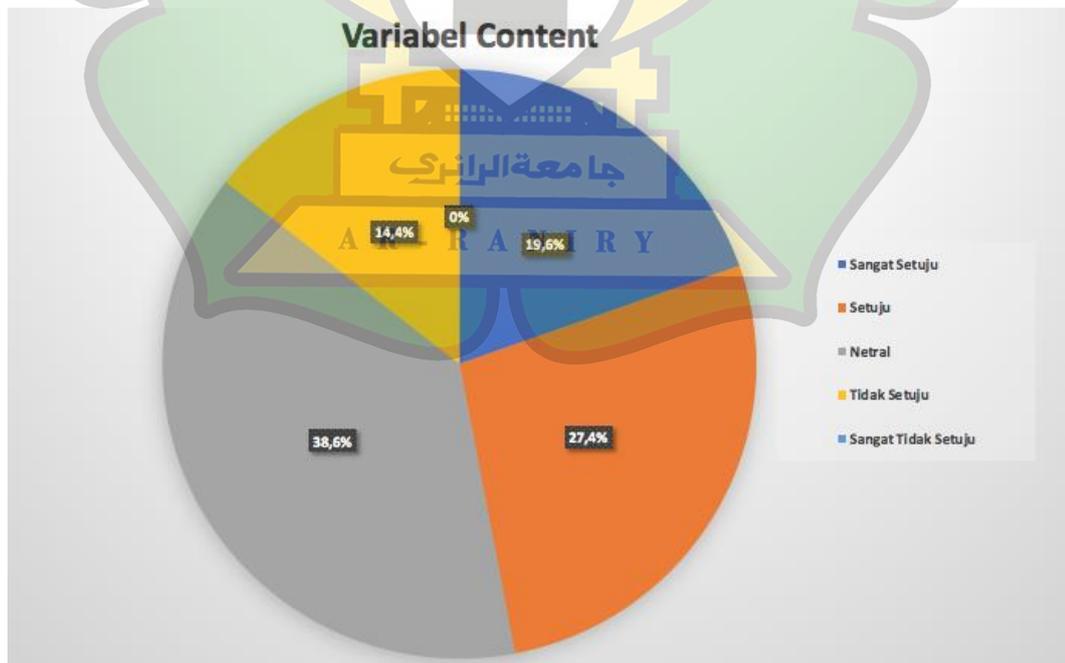


DOKUMENTASI HASIL JAWABAN WAWANCARA MAHASISWA

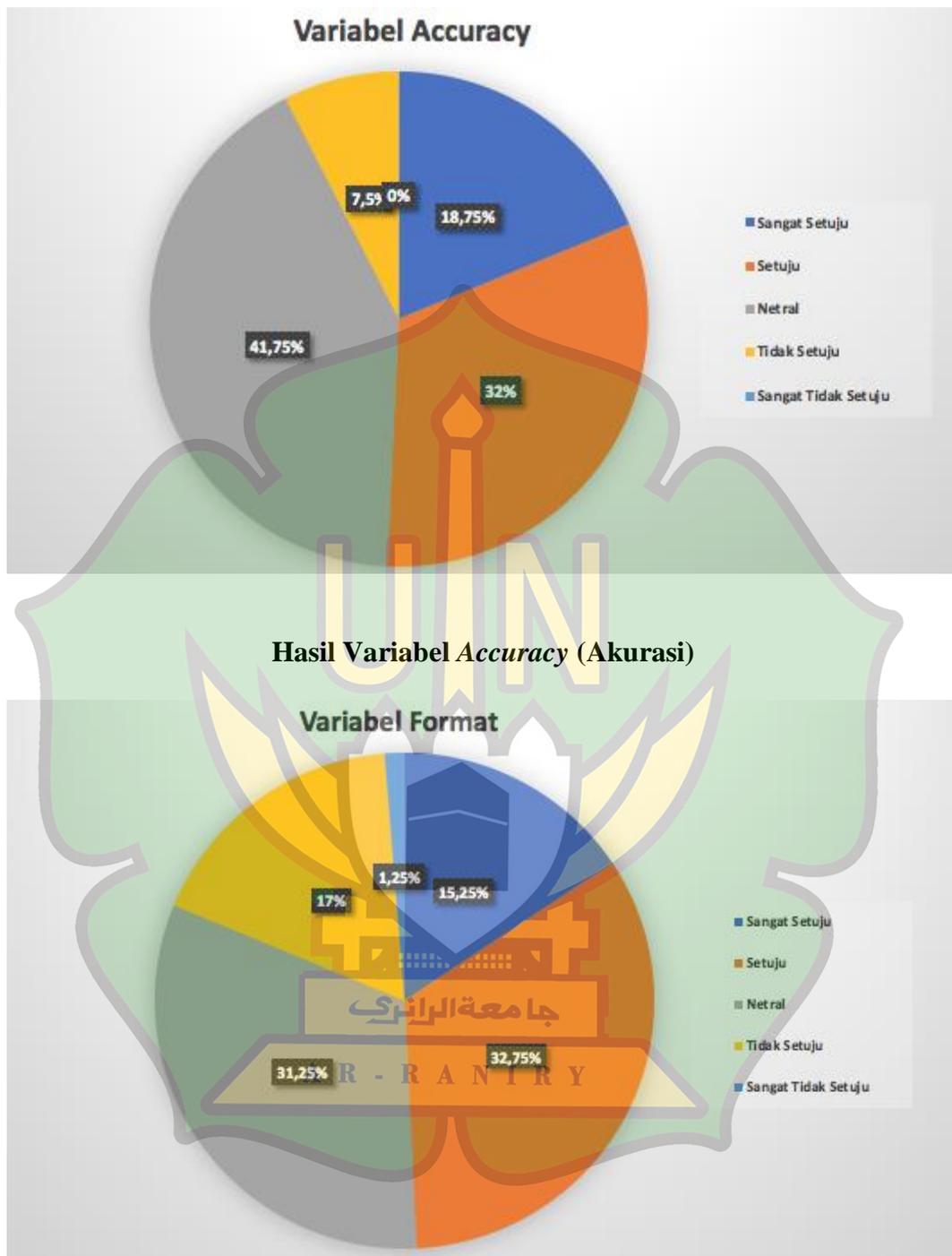


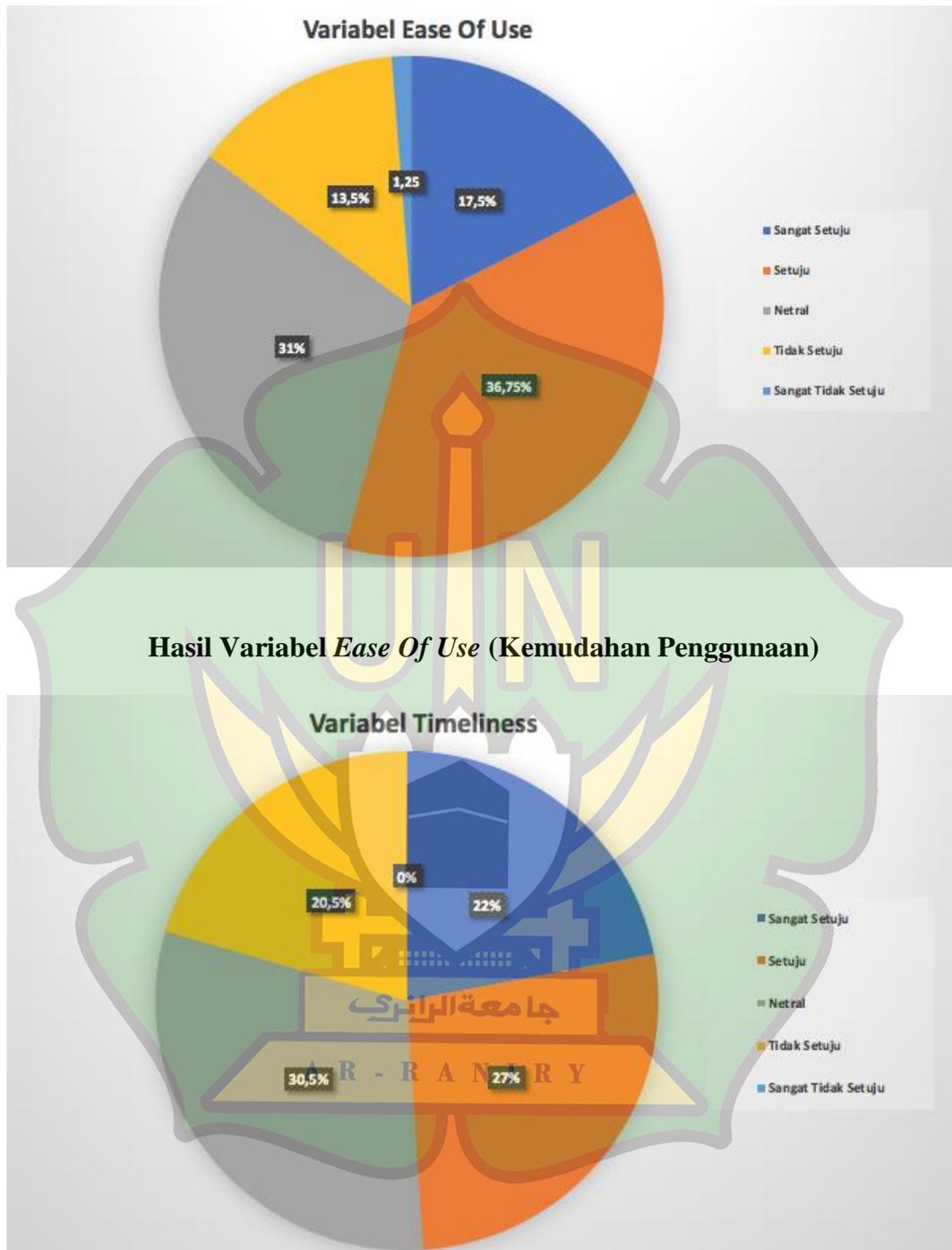
Lampiran Hasil Wawancara Mahasiswa

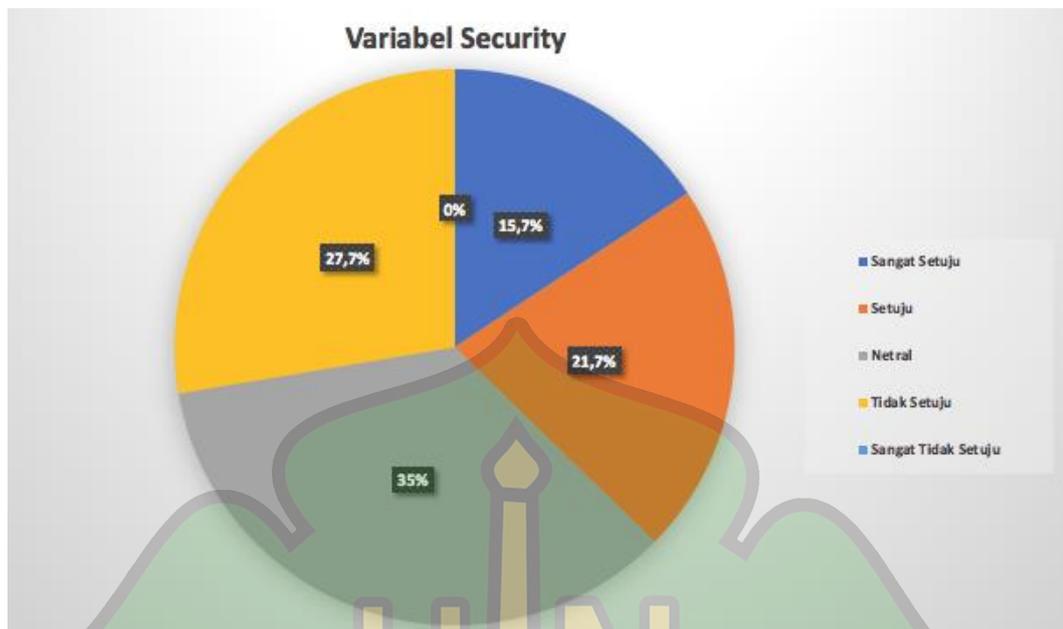
HASIL JAWABAN KUESIONER MAHASISWA



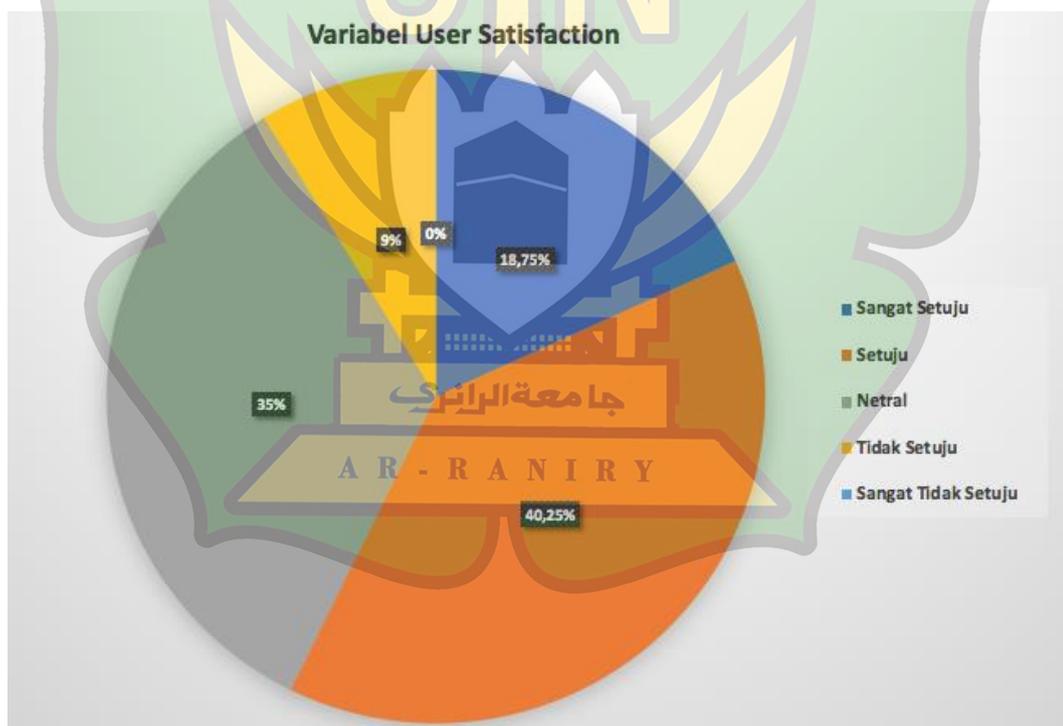
Hasil Variabel Content (Isi)







Hasil Variabel *Security* (Keamanan)



Hasil Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

DOKUMETASI KEGIATAN PENELITIAN

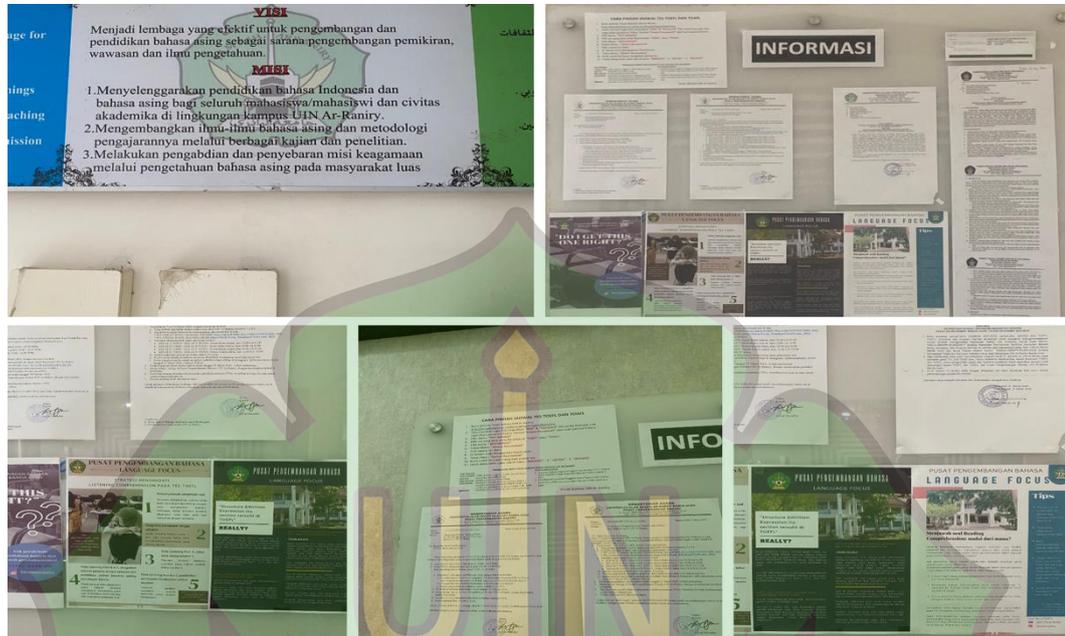
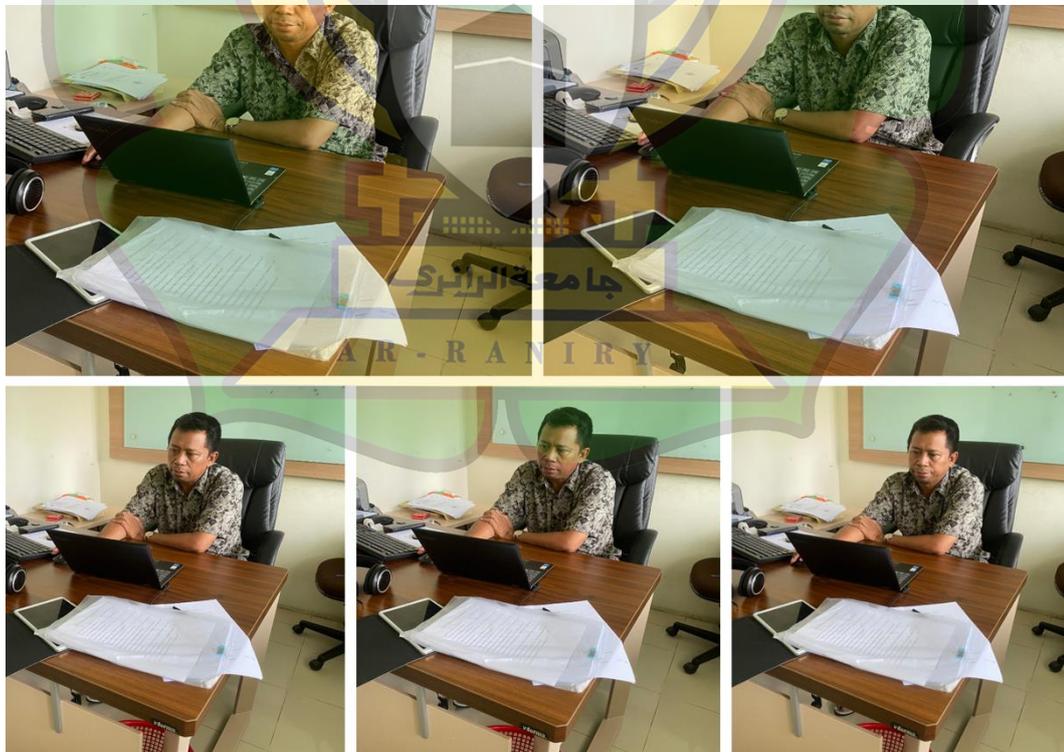


Foto Visi dan Misi LDC UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Papan Informasi



Dokumentasi Wawancara Dengan Direktur LDC



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Agus Salim



Dokumentasi Wawancara Dengan Mahasiswa



Dokumentasi Wawancara Dengan Mahasiswa



Dokumentasi Wawancara Dengan Mahasiswa

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : DENIL MAHEZWARA
 Tempat/Tanggal lahir : Lamamek, 25 Juni 1998
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Alamat Rumah : Desa Lamamek, Kec. Simeulue Barat, Kab. Simeulue
 Telp/HP : 082271006868
 E-Mail Institusi : 160212013@student.ar-raniry.ac.id

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar (SD)/Sederajat:
 SD Negeri 1 Simeulue Barat
 Sekolah Menengah Pertama (SMP) /Sederajat:
 SMP Negeri 3 Simeulue Barat
 Sekolah Menengah Atas (SMA) /Sederajat:
 SMA Negeri 2 Simeulue Barat
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
 Fakultas/Program Studi : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan/Pendidikan Teknologi Informasi

RIWAYAT KELUARGA

Nama Ayah : Zainul Abidin
 Pekerjaan Ayah : Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 Nama Ibu : Mawarda
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)
 Alamat Lengkap : Desa Lamamek, Kec. Simeulue Barat, Kab. Simeulue