

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, Perguruan Tinggi dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan daya saingnya. Menurut (Rifki & Fajri, n.d.) Persaingan yang kompetitif antar institusi pendidikan tinggi mengharuskan setiap perguruan tinggi tidak hanya fokus pada mutu akademik, tetapi juga pada aspek kelembagaan dan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika, khususnya mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu merancang strategi yang tepat dan melakukan langkah-langkah antisipatif dalam menghadapi dinamika persaingan tersebut. Salah satu langkah yang penting adalah melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam konteks layanan digital yang semakin (Shabri & Yanti, 2020a).

Sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian ini, pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang relevan dan mendukung, yang meliputi konsep kepuasan pengguna, kualitas layanan, teknologi layanan berbasis mobile, serta kerangka Mobile Service Quality (M-SERVQUAL) sebagai alat ukur utama dalam penelitian.

#### **2.1. Kepuasan Pengguna.**

Wilkie (Pengajar et al., n.d.) Mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau Jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan

tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu.

Menurut (Purwo Adi et al., 2013).kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuain (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Shabri & Yanti, 2020a).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang dicapai dengan harapan yang diinginkan. Jika Hasil tidak mencapai harapan maka pengguna/pelanggan menjadi tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan menjadi puas(Pridiqva Azzahra et al., 2022). Jika hasil melebihi harapan maka pelanggan menjadi amat puas. Pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Jadi, kepuasan mahasiswa merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas hasil dan harapan para mahasiswa itu sendiri. Kepuasan juga didefinisi sebagai suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

Menurut (Fahira et al., 2022) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan,maka pelanggan sangat puas atau senang. Sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Dalam konteks layanan digital, seperti aplikasi SIKAMU, Kepuasan pengguna dapat mencerminkan keberhasilan sistem dalam menyediakan kemudahan,kecepatan,dan akurasi informasi akademik. Oleh karena

itu, pemahaman terhadap dimensi-dimensi pembentuk kualitas layanan menjadi sangat penting untuk strategi peningkatan layanan yang tepat (Hassan, 2024).

## **2.2. Aplikasi SIKAMU**

SIKAMU adalah aplikasi berbasis web yang digunakan oleh Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB). SIKAMU merupakan hasil karya dosen-dosen Teknik yang tergabung dalam Unit Pelayanan Teknik Informasi (UPTI). Pada hari Kamis, 15 Desember 2022 bertepatan dengan Acara kuliah perdana magister manajemen launching penerimaan mahasiswa baru dan launching SIKAMU mahasiswa bisa mengakses dengan alamat website <https://sikamu.umb.ac.id>. Sistem SIKAMU memiliki peran penting karena menyimpan berbagai data mahasiswa sepanjang masa studinya, Mulai dari biodata, Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Riwayat registrasi, Hingga seluruh proses data akademik lainnya. Oleh karena itu, Fungsionalitas serta fitur-fitur dalam aplikasi SIKAMU harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya agar sistem ini dapat beroperasi sesuai dengan tujuan utamanya.

Mahasiswa dapat mengakses Sistem SIKAMU menggunakan NPM sebagai username dan membuat password secara pribadi.



*Gambar 2.1 Tampilan halaman depan Portal SIKAMU*

### 2.3. Mobile Service Quality

Mobile Service Quality (M-SERVQUAL) adalah model pengukuran kualitas layanan yang dirancang secara khusus untuk mengevaluasi layanan berbasis perangkat mobile, termasuk aplikasi mobile yang digunakan dalam berbagai sektor, seperti perbankan, e-commerce, maupun pendidikan. Model ini merupakan adaptasi dari SERVQUAL tradisional yang sebelumnya digunakan untuk mengukur layanan konvensional berbasis tatap muka dan online (web-based), namun telah disesuaikan untuk mencerminkan karakteristik unik dari platform mobile, seperti portabilitas, interaktivitas, dan keterbatasan layar.

(Zeithaml et al., 2002) kualitas layanan mobile dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama yang merefleksikan persepsi dan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi. Dalam konteks pendidikan tinggi, terutama dalam penggunaan aplikasi akademik seperti SIKAMU, model M-SERVQUAL menjadi

penting karena mampu memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Model M-SERVQUAL umumnya mengukur kualitas layanan mobile melalui lima dimensi utama, yaitu:

### 1) Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi berkaitan dengan seberapa cepat dan mudah aplikasi dapat diakses dan digunakan. Dimensi ini mencakup kecepatan loading aplikasi, waktu respon, serta kemudahan pengguna dalam menavigasi fitur-fitur yang tersedia tanpa memerlukan bantuan tambahan. Aplikasi yang efisien akan memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan minim hambatan.

### 2) Keandalan (Reliability)

Keandalan menunjukkan konsistensi dan akurasi aplikasi dalam menyediakan layanan. Aplikasi yang andal mampu berfungsi dengan baik tanpa error, tidak sering crash, dan mampu memberikan informasi yang tepat serta dapat dipercaya. Ini penting dalam konteks layanan akademik, di mana kesalahan data seperti nilai atau jadwal bisa berdampak signifikan bagi mahasiswa.

### 3) Keamanan (Security/Privacy)

Dimensi ini mengukur kemampuan aplikasi dalam menjaga keamanan data dan privasi pengguna. Hal ini mencakup perlindungan terhadap informasi pribadi, transaksi aman, serta jaminan bahwa data pengguna tidak disalahgunakan.

Dalam lingkungan akademik, keamanan sangat krusial karena aplikasi sering memuat data-data sensitif mahasiswa.

#### 4) **Desain Antarmuka (Interface Design)**

Desain antarmuka berkaitan dengan tampilan visual aplikasi serta kemudahan navigasi. Antarmuka yang baik akan memudahkan pengguna dalam mencari informasi, memahami alur penggunaan, dan meningkatkan kenyamanan visual. Elemen-elemen seperti warna, ikon, tata letak, dan ukuran teks sangat memengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas layanan.

#### 5) **Kesesuaian Fitur (Customization/Functionality)**

Dimensi ini menilai sejauh mana fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Kesesuaian fitur meliputi kelengkapan fungsi (seperti KRS online, cek nilai, informasi jadwal), fleksibilitas, serta kemampuan aplikasi untuk beradaptasi dengan preferensi pengguna. Fitur yang relevan dan mudah digunakan akan meningkatkan nilai guna aplikasi bagi mahasiswa.

Dengan menggunakan pendekatan M-SERVQUAL, institusi pendidikan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aplikasi mobile akademiknya. Evaluasi berdasarkan kelima dimensi tersebut memungkinkan pengembangan aplikasi yang lebih berorientasi pada pengguna (user-centric), sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan efisiensi layanan akademik berbasis digital.

## 2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis elektronik di lingkungan pendidikan maupun sektor lainnya. (Wahyu Hidayat et al., n.d.) dalam penelitiannya yang berjudul "*Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan E-Servqual: Studi Kasus SIKAMU Universitas Muhammadiyah Bengkulu*" menggunakan metode E-Servqual dengan lima dimensi utama, yaitu efisiensi, keandalan, daya tanggap, pemenuhan janji, dan kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem SIKAMU berada pada angka 81% dan termasuk dalam kategori "sangat puas". Namun demikian, masih terdapat gap negatif pada seluruh dimensi, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Responsiveness menjadi dimensi dengan gap tertinggi sebesar -1,24 yang mengindikasikan perlunya peningkatan dari sisi kecepatan dan ketanggapan layanan operator.

Sementara itu, penelitian oleh (Kajian et al., n.d.) berjudul "*Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan*" menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik E-Service Quality maupun E-Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap E-Satisfaction secara parsial maupun simultan.

Penelitian serupa dilakukan oleh (Udjang et al., 2019b) dengan judul "*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan Universitas Mercu*

*Buana Yogyakarta*”. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif eksploratif, penelitian ini menemukan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas terhadap layanan program studi manajemen. Namun, beberapa aspek seperti sosialisasi beasiswa dan penanganan keluhan mahasiswa hanya memperoleh tingkat kepuasan “cukup”, menandakan perlunya peningkatan di aspek tersebut.

(Pranitasari & Sidqi, 2021b) dalam penelitiannya mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan elektronik Shopee menggunakan metode E-Service Quality dan analisis diagram kartesius. Tujuh dimensi kualitas layanan digunakan dalam penelitian ini, yaitu efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact. Rata-rata kepuasan pelanggan mencapai 99%, namun beberapa dimensi seperti privacy, compensation, dan contact masih menunjukkan adanya ketidakpuasan. Hasil analisis kartesius menunjukkan bahwa atribut seperti data pribadi, kompensasi atas barang yang tidak sesuai, serta layanan komunikasi keluhan menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan.

Terakhir, penelitian oleh (Eluis Bali Mawartika Program Studi Sistem Informasi STMIK Bina Nusantara Jaya Jl Yos Sudarso No & Jawa Kanan, n.d.; Shabri & Yanti, 2020b). dengan judul “*Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang*” menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengukur enam aspek pelayanan, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan information system. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

mahasiswa berada pada kategori sedang, dengan reliability sebagai faktor dominan dalam membentuk kepuasan terhadap layanan akademik.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut menjadi pijakan penting bagi penelitian ini, khususnya dalam memahami peran kualitas layanan digital dalam memengaruhi kepuasan pengguna, serta relevansi model E-Servqual dan Mobile Service Quality dalam konteks layanan berbasis aplikasi mobile di lingkungan pendidikan tinggi.