

# **PENGARUH SISTEM REGISTRASI SEMESTER ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI FISIP UNMUL**

**Mohammad Handri<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Pengaruh Sistem Registrasi Semester Online Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan metode survey yang bersifat asosiatif, yaitu menjelaskan hubungan (korelasi) antara pengaruh sistem registrasi semester online dan tingkat kepuasan mahasiswa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan penelitian lapangan dengan melakukan kegiatan survey menggunakan angket dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman angkatan 2009,2010 dan 2011. Hasil penelitian ini menggunakan analisis uji korelasi paerson product moment dan analisis uji regresi. Hasil perhitungan analisis uji korelasi pearson product moment menghasilkan nilai  $r = 0,488$  sehingga menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat dan antara variabel sistem registrasi semester online dan variabel tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan analisis uji regresi menghasilkan persamaan regersi  $\hat{Y} = 25,30 + 0,504 X$ , dengan taraf signifikasi  $F_{Hitung}$  (24,69) lebih besar dari  $F_{Tabel}$  (2,77) yang artinya variabel sistem registrasi semester online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan mahasiswa. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sistem registrasi semester online terhadap variabel tingkat kepuasan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman.*

**Kata Kunci** : *Sistem registrasi Semester Online, Tingkat Kepuasan Mahasiswa*

## **Pendahuluan**

Pesatnya perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi di era moderen seperti saat ini merupakan bukti nyata dari kemajuan peradaban

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mohammadhandri@gmail.com

kehidupan umat manusia. Penggunaan berbagai macam jenis dan bentuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi seperti komputer, *handphone*, layanan internet, dan berbagai macam perangkat teknologi canggih lainnya secara keseluruhan kini mampu dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, terutama pada masyarakat moderen di daerah perkotaan. Secara garis besar pemanfaatan teknologi tersebut mampu memudahkan segala macam aktivitas kehidupan manusia.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagian besar merujuk pada perkembangan kecanggihan berbagai macam bentuk media dari komunikasi massa. Pada dasarnya komunikasi massa adalah sebuah proses komunikasi menggunakan media massa (media cetak dan elektronik), ada berbagai macam bentuk media komunikasi massa, diantaranya yaitu radio, televisi, media cetak hingga media internet. Kesemua media komunikasi massa tersebut berkembang searah dengan kemajuan berbagai macam perangkat canggih di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dari semua bentuk komunikasi massa, internet merupakan salah satu bentuk media komunikasi massa yang paling fenomenal dan merupakan penemuan umat manusia paling mukhtahir dalam beberapa dekade belakangan ini.

Internet adalah jaringan komputer yang dapat berhubungan dengan jaringan komputer lainnya di dunia, hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media komunikasi yaitu *TCP (Transmission Control Protocol)* dan *IP (Internet Protocol)* sehingga dapat menjangkau jutaan pengguna komputer diseluruh dunia. Internet merupakan kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi yang menyajikan kekuatan daya imajinasi dalam sistem komunikasi sehingga memungkinkan tersebarnya informasi dalam kualitas yang hampir sempurna dengan waktu yang relatif cepat.

Seiring berjalannya waktu, internet kini menjelma menjadi media massa baru paling populer di dalam ranah kehidupan manusia., kini seluruh masyarakat dunia dengan mudahnya menggunakan media ini untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan akan informasi maupun hiburan, mulai dari munculnya berbagai macam situs media pemberitaan, situs media permainan, hingga munculnya situs jejaring sosial seperti *Facebook* dan *Twitter* yang kini menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat di seluruh dunia. Saat ini yang terpenting, internet mampu menghubungkan komputer – komputer pribadi yang paling sederhana maupun komputer – komputer super canggih, layanan yang diberikan oleh internet mencakup *E-mail*, *Netnews*, *Telnet*, *File Transfer Protocol (FTP)* dan *World Wide Web (www)*

Tidak hanya berfungsi sebagai alat ataupun media informasi telekomunikasi semata, kini internet juga digunakan oleh sebagian masyarakat maupun oleh beberapa institusi kelembagaan untuk membantu kemudahan aktivitas pengolahan data secara digital. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam sistem pengolahan data dapat terlihat pada sistem registrasi online yang diterapkan oleh lembaga perguruan tinggi negeri

Universitas Mulawarman Samarinda dalam dalam 3 tahun terakhir ini. Universitas Mulawarman yang terletak di Kota Samarinda, Kalimantan Timur merupakan salah satu Universitas negeri yang ada di Indonesia. Dengan jumlah mahasiswa yang tergolong besar hingga mencapai 40.355 mahasiswa (*sumber :BAAK Unmul 2012*), pemanfaatan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pelayanan akademik mahasiswa memang sudah seharusnya diterapkan oleh pihak kampus, hal ini juga sesuai dengan visi Universitas Mulawarman menuju “*World Class Univesity*” dan salah satu misi Universitas Mulawarman yaitu berkomitmen dalam menyediakan sarana dan prasarana kampus yang sesuai dengan kemajuan teknologi dalam upaya menciptakan atmosfir dan pelayanan kampus yang kondusif.

Registrasi semester *online* di Universitas Mulawarman merupakan salah satu inovasi terbaru di perguruan tinggi ini, alasan utama penerapan sistem registrasi semester *online* ini adalah salah satu wujud nyata dari komitmen pihak kampus dalam meningkatkan pelayanan terhadap para mahasiswanya. Sebagai mana kita ketahui bersama, sebelum registrasi semester *online* ini diterapkan, registrasi semester mahasiswa sebelumnya menggunakan sistem secara manual, dalam artian tahapan – tahapan administrasi registrasi seperti pembayaran spp, pendaftaran ulang persemester, pengurusan kartu rencanana studi persemester, hingga pembuatan kartu tanda mahasiswa dikelola secara manual tanpa adanya sentuhan teknologi yang begitu dominan di dalam pengelolaannya. Dan dapat diketahui pula bahwasanya registrasi semester secara manual tersebut kurang efisien dan efektif diterapkan dalam sistem pelayanan akademik mahasiswa.

Registrasi semester *online* merupakan sebuah sistem registrasi yang menggunakan media online atau media internet sebagai *media center* bagi para mahasiswa yang akan melakukan pendaftaran atau registrasi akademik di setiap semesternya. Registrasi semester ini merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan disetiap semester oleh seluruh mahasiswa yang tercatat masih aktif berstatus atau terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Mulawarman. Registrasi ini dilaksanakan sebanyak dua kali selama satu tahun, yakni pada semester ganjil dan semester genap. Secara mendasar, tahapan registrasi semester online ini meliputi, pembayaran spp melalui bank, regsitrasi data diri (pendaftaran ulang) *online*, hingga pada pengurusan kartu rencana studi *online*.

Dalam sistem Registrasi semester *online* ini, para mahasiswa mampu melakukan pembayaran spp lebih mudah, hanya dengan melakukan setoran tunai maupun transfer via atm melalui bank yang telah ditunjuk untuk bekerjasama dengan pihka kampus. Pendaftaran ulang persemester juga semakin mudah karena hanya dilkauan dengan mengakses situs [www.sireg.unmul.ac.id](http://www.sireg.unmul.ac.id), seluruh mahasiswa hanya tinggal mengisi biodata diri didalam account mahasiswa yang telah terdaftar pada *media center*. Pun demikian halnya dengan pembuatan kartu rencana studi, disetiap semsternya mahasiswa bisa membuat kartu rencana studi hanya dengan mengakses situs

[www.portal.unmul.ac.id](http://www.portal.unmul.ac.id) dan tentunya melalui pengisian KRS didalam account mahasiswa yang telah terdaftar di *media center*.

Secara keseluruhan dari tahun ke tahun, sistem ini mampu berjalan dengan baik, namun tentunya terdapat pula berbagai macam kekurangan maupun hambatan teknis maupun nonteknis dari diterapkannya sisten registrasi semester *online* ini. Mahasiswa sebagai pihak penerima jasa pelayanan registrasi semester *online* ini tentunya juga memiliki pandangan tersendiri terhadap registrasi semseter *online* ini, memuaskan atau tidaknya layanan ini tentunya tergantung pada mamapu atau tidaknya layanan registrasi semester ini memenuhi kebutuhan pelayanan akademik mahasiswa di Universitas Mulawarman. Tidak dapat diketahui secara pasti apakah penerapan sistem registrasi semester *online* ini dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan akademik mahasiswa atau tidak, karena tidak menutup kemungkinan pula diterapkannya sistem ini malah membuat para mahasiswa menjadi lebih kesulitan dalam penggunaannya.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Teori Determinasi Teknologi***

*Techological Determinism Theory* atau Teori Determinasi Teknologi pertama kali dikemukakan oleh Marshall McLuhan pada tahun 1962 dalam tulisannya “*The Guttenberg Galaxy : The Making Typographic man*”. Dasar Teori ini mengemukakan bahwa perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. “Teknologi membentuk individu bagaimana cara berfikir, berperilaku dalam masyarakat, dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi lainnya” (Nurudin, 2007 : 185).

Menurut McLuhan dalam Nurudin (2007:186), media adalah alat untuk memperkuat, memperkeras dan memperluas fungsi dan perasaan manusia. Masing – masing penemuan media baru betul – betul dipertimbangkan untuk memperluas beberapa kemampuan dan kecakapan manusia.

### ***Komunikasi***

Menurut Emery,Ault & Agee, 1963 dalam buku Filsafat Ilmu Komunikasi yang ditulis Elvinaro & Bambang Q-anees, M.Ag (2007:19) Komunikasi diantara manusia adalah seni menyampaikan infromasi, ide dan tingkah laku dari satu orang ke orang lain. Intinya, komunikasi mempunyai pusat perhatian dalam situasi perilaku dimana sumber menyampaikan pesan kepada penerima secara sadar untuk memengaruhi perilaku. (Miller, 1996).

### ***Komunikasi Massa***

Menurut Burhan Bungin (Bungin, 2007:71) Komunikasi massa adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui media massa dengan tujuan

komunikasi dan untuk menyampaikan informasi kepada khalayak luas. Adapun unsur-unsur penting dalam komunikasi massa yaitu : komunikator, media massa, informasi, *gatekeeper*, khalayak dan umpan balik

Secara mendasar, komunikasi massa adalah proses komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan media massa, dari beberapa definisi komunikasi massa yang telah disebutkan diatas, komunikasi massa hanya bisa terjadi jika pesan yang disampaikan komunikator menggunakan media massa, jadi walaupun pesan yang telah disampaikan kepada khalayak yang banyak atau komunikan yang jumlahnya besar tidak disampaikan melalui media massa, maka proses komunikasi tersebut tidak dapat disebut dengan komunikasi massa.

### ***Internet Sebagai Teknologi Media Baru***

Secara harfiah, Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) ialah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Manakala Internet (huruf 'I' besar) ialah sistem komputer umum, yang terhubung secara global dan menggunakan TCP/IP sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*). Rangkaian internet yang terbesar dinamakan Internet. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaidah ini dinamakan internetworking. (*sumber : <http://id.wikipedia.org/wiki/Internet>*)

Sejarah media massa memperlihatkan bahwa sebuah teknologi baru tidak pernah menghilangkan teknologi yang lama, namun mensubstitusinya. Radio tidak menggantikan surat kabar, namun menjadi sebuah alternatif, menciptakan sebuah kerajaan dan khalayak baru. Televisi juga demikian, meskipun televisi melemahkan radio, namun tidak secara total mengeliminasi. Demikian juga dengan munculnya internet, internet tidak menggantikan sepenuhnya bentuk-bentuk media lama, melainkan malah menciptakan suatu cara yang unik untuk memproduksi berita dan mendapatkan konsumen berita. Seperti di nyatakan oleh (Santana,2005:135), internet sebagai media *online* tidak akan menghapuskan jurnalisme tradisional, namun meningkatkan intensitasnya dengan cara menggabungkan fungsi-fungsi dari teknologi internet dengan media tradisional.

### ***Teknologi Komunikasi Dalam Masyarakat***

Komunikasi mempengaruhi perubahan perilaku, cara hidup bermasyarakat dan nilai-nilai yang sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi. Berkaitan dengan hal tersebut, “Teknologi komunikasi adalah peralatan perangkat keras (*hardware*) dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial yang memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses, dan saling tukar menukar informasi dengan

individu-individu lainnya” Sumber (<http://www.aplikom-bisi.co.cc/2009/05/pengertian-teknologi-komunikasi.html>).

Sedangkan menurut Henry Pandia (2007:2) “Teknologi komunikasi atau komunikasi jarak jauh adalah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan peralatan dan sistem telekomunikasi yang mentransmisikan sinyal optik atau elektronik dari satu tempat ke tempat lain yang saling berjauhan”.

### ***Kepuasan Dalam Pemenuhan Harapan***

Oliver dalam Supranto (2006:232) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Secara Mendasar, Kepuasan yang dimaksud adalah situasi dimana perasaan puas pada individu ketika tujuannya, kebutuhan-kebutuhannya tercapai, hal ini berdasarkan atas penilaian tingkan perasaan seseorang atas perbandingan hasil (suatu hal yang telah didapatkan) dengan harapannya (hal yang ingin dicapai).

### ***Pemenuhan Kepuasan Pelanggan***

Menurut Kotler (2001) mengatakan, “kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli.” Artinya kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relative terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih terpuaskan.

Barata (2003) mengatakan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati serta layanan lain yang berupa layanan pra-jual, saat transaksi dan purna jual. Menurut Kotler dan Armstrong (2001) bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas. Ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh produsen barang atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Sehingga pada hakekatnya tingkat kepuasan bersifat subyektif yaitu akan diketahui pada masing – masing pelanggan dari pernyataan pelanggan bersangkutan. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi harapan dan kinerja, yaitu evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk/jasa layanan yang sesuai atau melampaui harapan konsumen.

### ***Servqual Theory (Service Quality)***

Menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry (Tjiptono dan Chandra, 2004:145), Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL

(Service Quality). Dalam penelitian ini SERVQUAL merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atau pengguna jasa layanan yang meliputi 5 elemen dasar, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
  - *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti. Di samping itu, perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan *complain* yang dilakukan oleh pelanggan.
  - *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan

berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **Definisi Konseptual**

Sistem registrasi semester *online* di Universitas Mulawarman merupakan sebuah program sistem akademik yang didalamnya terdapat kegiatan pembayaran spp, registrasi ulang dan pembuatan kartu rencana studi yang dilakukan seluruh mahasiswa disetiap semesternya. Sedangkan kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja ataupun hasil yang telah dirasakan terhadap harapannya.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatif yang bersifat asosiatif yang menjelaskan adanya hubungan atau korelasi diaantara variabel bebas (*sistem registrasi semester online*) dan variabel terikat (*kepuasan mahasiswa*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan untuk mendukung penulisan skripsi dengan cara menggunakan metode yaitu sebagai berikut :

- a. Menyebarkan kuesioner, mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden yaitu mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Unmul angkatan 2009, 2010 dan 2011 dengan jumlah sampel sebanyak 81 orang.
- b. Observasi, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Peneliti menggunakan data kepustakaan untuk mendukung penulisan skripsi dengan cara membaca literature-literatur yang berhubungan dengan penelitian jenis analisis data kuantitatif, dan sumber data lainnya dari internet.

### **Pembahasan**

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan bagaimana pengaruh sistem registrasi semester *online* terhadap kepuasan mahasiswa. Kemajuan teknologi komunikasi saat ini, terutama teknologi internet merupakan salah satu bagian terpenting dalam perubahan gaya hidup manusia, hadirnya teknologi secara tidak langsung pula membuat kemajuan terhadap berbagai media komunikasi yang biasa digunakan oleh manusia.



### ***Variabel Registrasi Semester Online***

#### ***1. Sosialisasi Tahapan Sistem Registrasi Semester Online Oleh Pihak Kampus***

Skor rata-rata untuk indikator sosialisasi tahapan registrasi semester online sebesar 313, tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap sosialisasi tahapan registrasi semester *online* yang dilakukan pihak kampus di setiap semesternya sudah dilakukan dengan baik, artinya bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui media internet (situs Unmul), pamflet maupun baliho yang tersebar di area kampus Unmul mampu diakses dengan baik oleh mahasiswa secara jelas, muatan isi pesan berupa tahapan – tahapan registrasi semester *online* yang disosialisasikan dengan baik tentunya juga mampu menjadi salah satu penunjang dari kelancaran para mahasiswa dalam melakukan registrasi disetiap semesternya.

#### ***2. Metode Pembayaran SPP Melalui Bank***

Skor rata-rata untuk indikator pandangan mahasiswa mengenai metode pembayaran spp melalui bank sebesar 336, tergolong tinggi. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa bahwa pembayaran spp melalui bank lebih baik dari pada pembayaran spp melalui outlet khusus yang disediakan pihak kampus (pada gor 27 september), pembayaran spp melalui bank dinilai lebih efisien dan mudah, hal ini didasari bahwa pembayaran spp dapat dilakukan tidak dalam satu lokasi tempat titik pembayaran, melainkan dapat dilakukan di setiap kantor cabang bank yang tersebar luas, dan pembayaran spp juga bisa melalui transfer atm, jadi bisa dilakukan dimana dan kapan saja.

#### ***3. Registrasi Ulang Persemester Dengan Media Internet***

Skor rata-rata untuk indikator registrasi ulang persemester dengan media internet sebesar 302,66 dan tergolong tinggi. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media internet sebagai sebagai sarana registrasi ulang persemester dinilai positif oleh mahasiswa, penggunaan teknologi internet dalam registrasi ulang persemester dinilai lebih baik dari pada registrasi ulang persemester dengan menggunakan metode manual (pengisian biodata langsung melalui kertas), kemudahan juga dirasakan karena registrasi ulang persemester bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun karena mahasiswa hanya tinggal mengakses dan mengoperasikan situs [www.sireg.unmul.ac.id](http://www.sireg.unmul.ac.id). Disamping lebih mudah dan efisien, tampilan dan bentuk situs account mahasiswa [www.sireg.unmul.ac.id](http://www.sireg.unmul.ac.id) juga dinilai mudah dalam pengoperasiannya.

#### ***4. Pembuatan Kartu Rencana Studi Dengan Media Internet***

Skor rata-rata untuk indikator pembuatan kartu rencana studi dengan media internet sebesar 307,33 dan tergolong tinggi. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa sentuhan teknologi media internet dalam pembuatan kartu rencana studi oleh mahasiswa dipandang positif, mahasiswa tidak lagi harus

membuat kartu rencana studi dengan menggunakan mesin ketik manual dari kertas yang berwarna. Selain efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya, karena hanya dengan mengakses situs account akademik mahasiswa *www.portal.unmul.ac.id*, mahasiswa hanya tinggal memasukkan mata kuliah yang akan diambil ke dalam format yang telah tersedia, kemudian hanya tinggal di print dan dilanjutkan untuk tahap pengumpulan, situs *account* mahasiswa *www.portal.unmul.ac.id* juga mampu dioperasikan dengan baik oleh mahasiswa, tampilannya yang simpel dan cukup menarik, tentunya memudahkan mahasiswa untuk mengoperasikannya. *Account* *www.portal.unmul.ac.id* tidak hanya berfungsi sebagai media pembuatan KRS semata, situs ini juga berfungsi sebagai account akademik secara personal dari mahasiswa, dimana didalamnya terdapat berbagai macam bentuk informasi secara akademis..

Dari uraian keempat indikator tersebut, dapat dilihat total skor variabel registrasi semester *online* secara keseluruhan sebesar 2479 dengan skor rata-rata 309,875 dan tergolong tinggi. artinya penerapan teknologi internet (*online*) dalam registrasi semester menunjukkan penilaian yang positif dari mahasiswa ilmu komunikasi Fisip Unmul angkatan 2009, 2010 dan 2011. Hal ini menunjukkan dengan diterapkannya teknologi internet secara tidak langsung menunjukkan peningkatan penilaian yang positif dari mahasiswa terhadap kegiatan registrasi semester yang ada di Universitas Mulawarman, kegiatan pembayaran spp, registrasi ulang persemester, hingga pembuatan kartu rencana studi menjadi lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan mahasiswa, pola perkembangan kegiatan secara manual menjadi kegiatan yang menggunakan teknologi digital mampu diterima dengan baik oleh mahasiswa.

Menurut McLuhan dalam Nurudin (2007:186) dalam teori *Techological Determinism Theory* atau Teori Determinasi Teknologi, media adalah alat untuk memperkuat, memperkeras dan memperluas fungsi dan perasaan manusia. Masing – masing penemuan media baru betul – betul dipertimbangkan untuk memperluas beberapa kemampuan dan kecakapan manusia, jadi secara bertahap, pergeseran dari penggunaan berbagai macam media komunikasi dalam perkembangan teknologi menjadi bagian terpenting dalam perubahan pola pikir dan perilaku manusia, penggunaan teknologi secara tidak langsung turut menggerakkan manusia ke berbagai tingkatan teknologi yang ada. Secara garis besar penggunaan media teknologi internet (*online*) dalam registrasi semester di universitas mulawarman telah membawa perubahan positif keranah kebudayaan penggunaan teknologi komunikasi yang baik bagi kegiatan akademis mahasiswa di universitas mulawarman.

### ***Variabel Kepuasan Mahasiswa***

#### ***1.. Tangibels (Bukti Langsung)***

Skor rata-rata untuk indikator *tangibels* (bukti langsung) sebesar 303,5, dan tergolong tinggi. hal ini menunjukkan bahwa sesuai dengan bukti langsung (*tangibels*) dari bentuk pelayanan berupa penggunaan teknologi internet (situs *account* mahasiswa) dan ketersediaan kualitas perangkat fisik (komputer dan jaringan *wifi*) yang disediakan pihak kampus mampu memenuhi harapan dan keinginan yang diharapkan oleh mahasiswa. Sejauh ini, situs [www.sireg.unmul.ac.id](http://www.sireg.unmul.ac.id) dan [www.portal.unmul.ac.id](http://www.portal.unmul.ac.id) mampu digunakan dengan baik oleh mahasiswa saat melakukan registrasi semester secara online, begitu pula halnya dengan perangkat komputer yang disediakan pihak kampus yang tersedia pada helpdesk rektorat, semua dalam kondisi baik dengan jumlah yang cukup bagi para mahasiswa yang ingin datang menggunakannya, kemudian pula perangkat *wifi* juga tersebar dengan cukup merata disetiap fakultas dan disekitar area umum dikampus unmul, hal ini tentunya cukup memudahkan para mahasiswa yang ingin mengakses internet dalam mendukung penggunaan layanan akademik yang ada.

## 2. *Reliability (Kehandalan)*

Skor rata-rata untuk indikator *reliability* (kehandalan) sebesar 316,5, dan tergolong tinggi. hal ini menunjukkan bahwa kehandalan – kehandalan yang ada pada sistem akademik registrasi semester di Universitas Mulawarman mampu diterima dengan baik dan berjalan secara positif sebagai mana mestinya. Kehandalan yang ada seperti pembayaran spp melalui bank mampu memuaskan atau memenuhi harapan mahasiswa tentunya jika dibandingkan dengan metode pembayaran spp secara terpusat (di gor 27 september), dengan membayar spp melalui bank, mahasiswa mampu merasakan berbagai macam bentuk dan jenis layanan yang optimal dalam melakukan transaksi pembayaran spp, hal didasari pada standarisasi pelayanan yang sama pada pelayanan nasabah bank pada umumnya, selain lebih efektif dan efisien karena bisa melalui transfer *atm*, pembayaran spp melalui bank juga direasakan lebih nyaman dan tertib dalam antrian pembayarannya. begitu pula halnya dengan kualitas kinerja pelayanan panitia penyelenggara ( staff pegawai akademik) dalam mengopersikan seluruh sistem akademik yang ada, bentuk layanan secara langsung seperti pada pemberian arahan kepada mahasiswa yang ingin melakukan registrasi semester hingga pada proses pengumpulan berkas kartu rencana studi pada pihak akademik dekanat dinilai mampu memenuhi kebutuhan layanan yang diinginkan mahasiswa, keakuratan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi nilai tersendiri dalam proses pelayanan secara langsung yang diterima oleh mahasiswa, termasuk pula pada pengoperasian sistem registrasi semester yang di lakoni mahasiswa disetiap semesternya, kehandalan tersebut berupa semakin efektif dan efisiennya seluruh tahapan yang ada.

## 3. *Responsives (Daya Tanggap)*

Skor rata-rata untuk indikator *responsives* (daya tanggap) sebesar 314, dan tergolong tinggi. hal ini menunjukkan bahwa kinerja daya tanggap (*responsives*) panitia penyelenggara dalam menanggapi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami mahasiswa saat menggunakan berbagai macam bentuk layanan akademik registrasi semester mampu memenuhi harapan yang diinginkan oleh mahasiswa, kejelasan hasil tanggapan permasalahan dan ketepatan waktu penyelesaian permasalahan merupakan bagian penting dari tingginya kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

#### 4. Assurance (Jaminan)

Skor rata-rata untuk indikator *assurance* (jaminan) sebesar 306,5, dan tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tercukupinya rasa puas terhadap penampilan dan sopan santun yang ditunjukkan panitia penyelenggara registrasi semester di universitas mulawarman merupakan salah satu bentuk jaminan (*assurance*) dari panitia terhadap kinerja panitia mereka sendiri, penampilan yang rapi dan bersih tentunya mampu menimbulkan kesan yang positif terhadap panitia secara personal, dan tentunya pola interaksi dengan sopan dan santun menjadi bagian terpenting dari tolak ukur bentuk pelayanan yang positif dan optimal dari para panitia penyelenggara, hal ini didasari pula bahwa bentuk peningkatan rasa percaya merupakan bagian dari bentuk jaminan (*assurance*) pihak penyelenggara atas kesanggupan kinerja yang ditampakkan, upaya – upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kinerja secara teknis, penyelesaian permasalahan dengan akurat dan cepat, serta bentuk penampilan dan sopan santun yang baik menjadi ciri utama penilaian dari penerima layanan yaitu mahasiswa, dengan tingkat kepuasan yang baik, maka baik pula pandangan mahasiswa terhadap profesionalitas kerja maupun kemampuan panitia penyelenggara dalam melaksanakan tugasnya secara keseluruhan.

#### 5. Emphaty (Empati)

Skor rata-rata untuk indikator *emphaty* (empati) sebesar 324, dan tergolong tinggi. hal ini menunjukkan bahwa adanya perubahan – perubahan sistem akademik yang ada di Universitas Mulawarman, salah satunya yaitu sistem registrasi semester, sejauh ini pelayanan akademik berupa registrasi semester yang dirasakan oleh mahasiswa cenderung lebih baik di setiap semesternya, tentunya ini berarti bahwa mahasiswa sangat puas terhadap kinerja pihak kampus dalam membenahi kekurangan yang ada pada registrasi semester, salah satunya yaitu penggunaan teknologi internet. kekurangan dari penggunaan teknologi internet juga dievaluasi dengan baik, seperti pada masalah pergantian pin pembayaran spp menjadi password pribadi, hingga pada permasalahan konektifitas internet yang tersedia juga semakin mudah diakses oleh mahasiswa.

Dari uraian indikator pada variabel kepuasan, dapat dilihat dari total keseluruhan sebesar 2491 dengan rata-rata 311,375 dan tergolong tinggi.

Artinya Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Unmul angkatan 2009, 2010 dan 2011 termasuk dalam kondisi pencapaian kepuasan yang diinginkan terhadap layanan registrasi semester di Universitas Mulawarman. Hal ini disebabkan karena baiknya penilaian kualitas produk jasa yang ada maupun tingginya kualitas layanan yang ditawarkan, baik itu dari segi sarana dan prasarana infrastruktur fisik, prosedur ataupun tahapan yang ditetapkan, hingga pada kualitas dari bentuk layanan secara langsung ataupun personal.

Seperti apa yang disebutkan oleh Kotler dan Amstrong (2001:12), yaitu kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas. Ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh produsen barang atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Sehingga pada hakekatnya tingkat kepuasan bersifat subyektif yaitu akan diketahui pada masing – masing pelanggan dari pernyataan pelanggan bersangkutan. Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Unmul angkatan 2009,2010 dan 2011 sebagai pelanggan atau pengguna layanan tentunya memiliki penilaian tersendiri terhadap kualitas layanan akademik registrasi semester di Universitas Mulawarman. Sesuai dengan penjabaran hasil penelitian dia atas, walau hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Unmul Angkatan 2009,2010 dan 2011 tidak memiliki kecenderungan yang dominan terhadap kepuasan layanan sistem akademik registrasi semester yang ditawarkan pihak kampus, namun tentunya ada beberapa mahasiswa yang tentunya sangat puas terhadap layanan yang ada. Adanya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sistem layanan akademik registrasi semester secara tidak langsung merupakan efek dari adanya penerapan teknologi internet dalam layanan sistem registrasi semester secara *online* walaupun kecil tetapi tetap memiliki hubungan. Hasil penelitian yang ditunjukkan oleh angka sumbangan efektif sebesar 23,8% mengindikasikan bahwa variabel registrasi semester *online* bukan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Meskipun tidak dominan, sistem registrasi semester online adalah salah satu faktor penyebab kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Ditinjau dari teori kepuasan Zeithml “*service quality*” (Tjiptono,2004), 5 unsur penilain standar kualitas pelayanan dari kepuasan yaitu *tangibels* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsives* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) harus terpenuhi secara signifikan terhadap kualitas produk jasa yang ada dan kualitas layanan yang ditawarkan, artinya walaupun penerapan teknologi internet (*media online*) bukan sebagai faktor dominan dari pemenuhan kepuasan mahasiswa, namun semua unsur pemenuhan kebutuhan akan kepuasan layanan maupun kepuasan terhadap produk jasa yang ada pada sistem registrasi semester di Universitas Mulwarman mampu dinilai secara positif oleh mahasiswa.

### **Analisis Uji Korelasi Pearson Product Moment**

Dari hasil uji korelasi antara variabel sistem registrasi *online* (X) dan variabel pengaruh kepuasan mahasiswa (Y), diperoleh nilai  $r_{hitung}$  adalah 0,488, kemudian diketahui pula koefisien korelasi nilai  $r$  tergolong cukup kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa arah hubungan yang terdapat antara variabel sistem registrasi semester online sebagai variabel bebas dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat adalah positif serta tergolong cukup kuat. Serta besarnya sumbangan (koefisien diterminan koefisien penentu) variabel sistem registrasi semester *online* terhadap variabel tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 23,81% dan sisanya 76,19% ditentukan oleh variabel lain

Dari hasil penghitungan taraf signifikasi korelasi yang dilakukan, dimana diketahui nilai  $r_{hitung}$  adalah sebesar 0,488 dan  $n$  adalah 81 maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4,965. Berdasarkan perhitungan tersebut dengan tingkat kesalahan 10% ( $\alpha = 0,10$ ) atau dengan menggunakan taraf signifikasi 90% pada uji dua pihak  $db = n - 2 = 81 - 2 = 79$ , maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,292. Oleh karena nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar 4,965 dan setelah dibandingkan, memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,292 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa variabel sistem registrasi semester *online* memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

### Analisis Uji Regresi

Hasil perhitungan analisis uji regresi menghasilkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 25,30 + 0,504 X$ , dengan taraf signifikasi  $F_{hitung}$  (24,69)  $F_{tabel}$  (2,77) yang artinya variabel sistem registrasi semester *online* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan mahasiswa. Dan dari hasil perhitungan uji signifikasi pengaruh variabel sistem registrasi semester *online* terhadap variabel kepuasan mahasiswa yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,69. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,77. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sistem registrasi semester online (variabel x) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (variabel y).

Dari hasil perhitungan, maka nilai R square adalah  $R^2 = 0,488^2 = 0,238$ . Hal ini berarti bahwa 0,238 atau 23,8% kepuasan mahasiswa ilmu komunikasi Unmul dipengaruhi oleh registrasi semester *online*, sedangkan sisanya yaitu sebesar 76,2% ( $100\% - 23,8\% = 76,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti kemukakan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil uji *pearson product moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat ( $r = 0,488$ ) dan signifikan ( $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ ) diantara variabel sistem registrasi semester *online* dan variabel kepuasan mahasiswa.
2. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel sistem registrasi semester *online* berpengaruh signifikan ( $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ) terhadap variabel kepuasan mahasiswa, dan terdapat pula sumbangan pengaruh koefisien determinasi variabel X terhadap variabel Y sebesar 23,8 %, serta sisanya 76,2 % ditentukan oleh variabel lainnya.
3. Berdasarkan hasil uji *pearson product moment* maupun hasil uji regresi, maka dapat disimpulkan pula hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel sistem registrasi semester *online* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP Unmul. ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).
4. Berdasarkan semua hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sistem registrasi semester *online* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Mulawarman. temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi internet dalam sistem registrasi mahasiswa disetiap semesternya mampu mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi sebagai penggunaan layanan registrasi semester di Universitas Mulwarman.

### **Saran**

Dalam penelitian ini dikemukakan beberapa saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini untuk dapat diambil sisi positifnya, diantara saran-saran yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengelola dalam hal ini pihak yang berwenang di BAAK Universitas Mulwarman, khususnya tim ICT UNMUL, sebaiknya melakukan peningkatan terhadap kinerja sistem registrasi semester *online* ini secara keseluruhan agar lebih maksimal dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut, peningkatan tersebut baik berupa peningkatan perbaikan kinerja serta tampilan situs yang telah disediakan, hingga pada penambahan prasarana penunjang (*wifi* dan komputer) bagi mahasiswa yang ingin melakukan registrasi semester *online* secara gratis di lingkungan kampus Unmul.
2. Bagi para mahasiswa sebagai pihak pengguna layanan akademik registrasi semester *online*, hendaknya harus lebih cermat dalam memanfaatkan fasilitas teknologi internet yang ada pada sistem registrasi semester *online*, tentunya yaitu meningkatkan kesadaran untuk selalu menggunakan akses account mahasiswa portal unmul yang didalamnya terdapat berbagai macam fitur dan informasi akademik yang tentunya sangat berguna bagi para mahasiswa.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar para peneliti mampu mengupas lebih dalam lagi fenomena-fenomena sosial yang berhubungan dengan studi

pengaruh perkembangan teknologi komunikasi terhadap masyarakat, terutama yang berhubungan dengan dunia pendidikan.

### **Daftar Pustaka**

- Barata, Atep.A. 2004. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif,(Komunikasi,Ekonomi,Kebijakan Publik,dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-Anees, M.Ag.2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi* Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Komarudin dan Yooke Tjuparnah. 2001. *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Kotler, P. Dan Armstrong. 2001. *Prinsip – Prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Surabaya: Kencana Prenada Media Group
- Kurniawan, Erik dan Antonius Rachmat. 2010. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Pusat Perbukuan Kementrian Pendidikan Nasional.
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pandia, Henry. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi Jilid 1*. Bandung: Erlangga.
- Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2003. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Santana, Septiawan. 2005. *Jurnalisme Kontemporer*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Supranto,J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service: Quality Satisfacton*. Yogyakarta: Andi.



Vivian, Jhon. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Werner J. Severin-James W. Tankard, Jr. 2001. *Teori Komunikasi, Sejarah, metode, dan Terapan di Dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

### **Sumber Lain**

Aplikom BSI. Pengertian teknologi komunikasi.

<http://www.aplikom-bsi.co.cc/2009/05/pengertian-teknologi-komunikasi.html>  
(Di akses 21 September 2012).

Meili emma. Pengantar teknologi komunikasi.

<http://meiliemma.wordpress.com/2006/10/09/pengantar-teknologi-komunikasi/>.  
(Di akses 1 November 2012).

I Made Wira. *Definisi dan Sejarah Internet*. 2009.

<http://kuliah.imadewira.com/definisi-internet-dan-sejarah-internet/>  
(Diakses pada tanggal 8 Januari 2012)

*Prosedur Operasional Standar Herregistrasi/Registrasi (Pendaftaran Ulang)*. 2012.

sumber : <http://unmul.ac.id/konten/pengumuman/127>  
(Diakses pada tanggal 11 Januari 2012).

Pengertian Internet.

Wikipedia. “*Internet*”. 2008. <http://id.wikipedia.org/wiki/Internet>  
(Diakses pada tanggal 9 Januari 2012)