

Determinan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik
(*Determinants of User Satisfaction with Academic Information Systems*)

Ali Lating^{*1)}, Fadil Abdullah Lating²⁾, Djoko Sugiono³⁾, Yuyuk Liana⁴⁾

^{1,2,3,4)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang
Jalan Terusan Candi Kalasan, Malang, Indonesia, 65142

E-mail: alilating@stie-mce.ac.id

**Akuntansi Bisnis dan
Manajemen (ABM),**

Vol. 28

No. 02

Halaman 60 - 67

Bulan Oktober, Tahun 2021

ISSN 0854-4190

E-ISSN 2685-3965

Informasi Artikel

Tanggal Masuk:

15 September 2021

Tanggal Revisi:

25 Oktober 2021

Tanggal Diterima:

30 Oktober 2021

Abstract

This study aims to analyze the factors that affect the satisfaction of users of academic information systems. The factors tested in this study were: system quality, information quality, and perceived usefulness. The research population is STIE Malangkuçęwara students batch 2014, with a sample of 193 respondents as users of academic information systems. Data was collected using a questionnaire distributed through mass media (WhatsApp and Line). Data were analyzed using partial least squares. The results showed that the quality of information, system quality and perceived usefulness affect user satisfaction.

Keywords: sistem quality; information quality; perceived usefulness; user satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah: kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan. Populasi penelitian adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara angkatan tahun 2014, dengan sampel sebanyak 193 responden sebagai pengguna sistem informasi akademik. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebar melalui media masa (WhatsApp dan Line). Data dianalisis dengan menggunakan partial least square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Keywords: kualitas sistem; kualitas informasi; persepsi kegunaan; dan kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

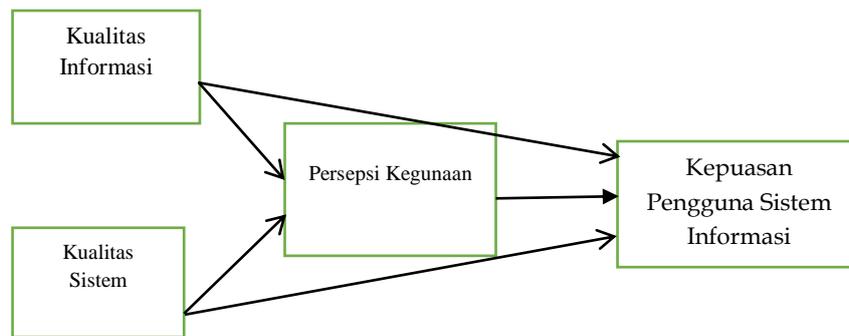
Di era industri 4.0 saat ini, informasi telah menjadi sebuah kebutuhan yang berkembang sangat pesat menuju otomatisasi serta pertukaran data dalam teknologi digital. Teknologi ini telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, karena hampir semua transaksi dan kegiatan yang dilakukan di era ini telah beralih ke digital (Danuri, 2019). Hal ini membuat sistem informasi memiliki peran penting dalam proses pengambilan keputusan, terlebih lagi di era pandemi saat ini. Kondisi pandemi yang melanda dunia sejak akhir 2019 yang lalu telah mengubah perilaku dan proses berbagai kegiatan untuk dekat dengan teknologi, termasuk dalam proses pembelajaran (Hidayat & Khotimah, 2019). Hal ini menurut Tekege (2017) sudah merupakan tuntutan sehingga memaksa setiap orang untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang ada.

Penggunaan teknologi digital dalam proses pembelajaran, khususnya di perguruan tinggi sudah menjadi kebutuhan pokok untuk mempermudah dan memperlancar berbagai aktivitas yang dilakukan oleh semua pihak. Salah satu aktivitas yang sangat terbantu dengan adanya kemajuan teknologi adalah layanan akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa, seperti pengurusan jadwal kuliah, pengisian rencana studi, dan hasil studi mahasiswa. Sudah cukup banyak hasil penelitian terkait dengan pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran, antara lain dilakukan oleh Budiman (2017); Hidayat and Khotimah (2019); Tekege (2017). Semuanya mengungkapkan bahwa teknologi berperan sangat besar dalam kegiatan pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran. Bahkan menurut Hidayat and Khotimah (2019) hal tersebut dapat meningkatkan kualitas belajar dan hasil belajar, karena peserta didik lebih termotivasi dalam mengikuti proses pembelajaran. Selain itu menurut Andri (2017) teknologi dapat meningkat mutu pendidikan, karena adanya peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam proses pembelajaran.

Adanya teknologi informasi menyebabkan ilmu pengetahuan menjadi sangat berkembang, karena setiap inovasi yang diciptakan memberikan manfaat positif bagi manusia. Jamun (2018) mengungkapkan, selain manfaat positif yang dirasakan manusia atas dampak teknologi informasi, ada juga dampak negatif yang akan dialami seperti perubahan tingkah laku yang bertentangan dengan etika dan norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat. Manfaat teknologi informasi dalam bidang pendidikan sebagaimana disampaikan oleh Fitriyadi (2013) antara lain membawa perubahan peran pendidik dan peserta didik dalam proses belajar mengajar, serta memberi peluang untuk berkolaborasi dalam proses pembelajaran. Kondisi seperti ini dirasakan oleh semua pihak di masa pandemi, karena pembelajaran tatap muka tidak dapat dilakukan, maka peran teknologi ini menjadi semakin nyata dalam proses pembelajaran. Keberadaan teknologi informasi tidak akan memberikan dampak yang positif, jika tidak ditunjang dengan kualitas sistem informasi yang baik. Kesuksesan sistem informasi yang disampaikan oleh DeLone and McLean (2003) banyak mendapat perhatian dari para peneliti, sehingga model ini sering menjadi acuan dalam mencapai tujuan organisasi. Model ini mengusulkan enam factor pengukuran yaitu; kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Beberapa penelitian terkait dengan kualitas sistem informasi menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan persepsi pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Senada dengan itu, hasil penelitian lain mengungkapkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Buana & Wirawati, 2018; Kristiawan, Sunarto, & Sabandi, 2016). Berbeda dengan yang disampaikan sebelumnya hasil penelitian Nugraha and Djuhari (2019); Tulodo (2019) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas informasi dan persepsi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang memberikan hasil yang berbeda-beda, maka pada penelitian ini akan dilakukan kajian kembali terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya di bidang akademik, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Model kerangka penelitian ditunjukkan pada gambar berikut ini.



Gambar 1 . Model Kerangka Penelitian

Berdasarkan model penelitian tersebut selanjutnya dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

- H1 : kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 : kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan
- H3 : kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan
- H5 : persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa STIE Malangkuçeçwara angkatan tahun 2014 dengan jumlah populasi 354 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikirimkan melalui sosial media (*WhatsApp* dan *line*). Jumlah kuesioner yang berhasil diverifikasi sebanyak 193 buah. Variabel dan indikator penelitian yang digunakan ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Variabel dan indikator penelitian

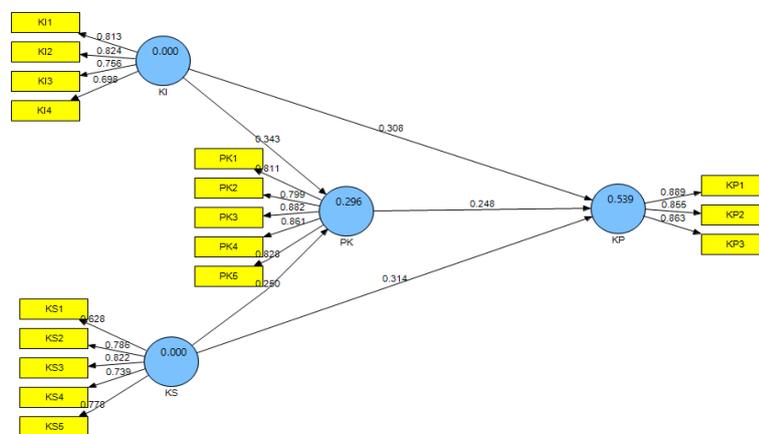
Variabel	Indikator
Kualitas Informasi	<i>Accuracy</i>
	<i>Timely</i>
	<i>Relevan</i>
	<i>Complete</i>
Kualitas Sistem	<i>Ease of Use</i>
	<i>System Flexibility</i>
	<i>Response Time</i>
	<i>Reliability</i>
	<i>Security</i>
Persepsi Kegunaan	Aktivitas menjadi lebih mudah
	Mengembangkan kinerja pekerjaan
	Mempertinggi efektivitas
	Menambah produktivitas
Kepuasan Pengguna	Kepuasan terhadap jasa
	Kesediaan merekomendasikan
	Tingkat konfirmasi harapan

Analisis data dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas data; serta pengujian hipotesis.

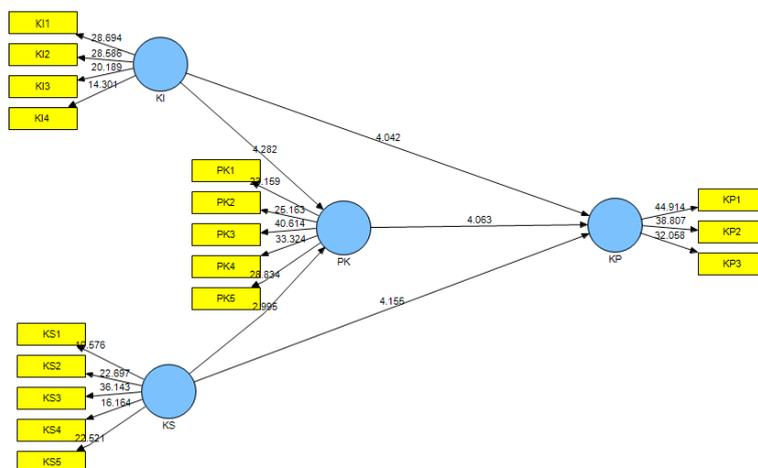
HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dengan menggunakan *SmartPLS 2.0* dilihat dari nilai *result for outer loading* dan *loading factor*, dikatakan valid jika memiliki koefisien di atas 0.6. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan terkonfirmasi semua indikator memenuhi syarat uji validitas. Begitu juga dengan hasil uji reliabilitas, nilai koefisien *composite reliability* dan *cronbach alpha* melebihi 0.6 berarti data yang disajikan dapat dikatakan reliabel.

Pengujian model struktural dengan metode *bootstrapping* dalam *smartpls* menghasilkan dua statistik yaitu pada gambar 1 yang menunjukkan nilai koefisien jalur dan Gambar 2 menunjukkan nilai signifikansi.



Gambar 2. Path Coefficient



Gambar 3. Significant T Statistic

Dari hasil *t statistic* menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menghasilkan koefisien sebesar 0.380 (*t stat* >1.9) terbukti berpengaruh signifikan. Hipotesis kedua pengaruh kualitas informasi terhadap

persepsi kegunaan menghasilkan koefisien sebesar 0.343 (t stat >1.9) terbukti berpengaruh signifikan. Hipotesis ketiga pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menghasilkan koefisien sebesar 0.314 (t stat >1.9) terbukti berpengaruh signifikan. Hipotesis keempat pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi kegunaan menghasilkan koefisien sebesar 0.250 (t stat >1.9) terbukti berpengaruh signifikan. Hipotesis kelima pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna menghasilkan koefisien sebesar 0.248 (t stat >1.9) berpengaruh signifikan.

Berdasarkan analisis deskriptif gambaran karakteristik responden lebih banyak jenis kelamin perempuan dengan jumlah 130 responden dengan presentase 67,3%, sedangkan responden jenis kelamin laki-laki sejumlah 63 responden dengan presentase 32,7%. Pada penelitian ini paling banyak responden berumur antara 20-24 tahun dengan jumlah 173 responden dengan presentase 89,6%. Sisanya sejumlah 20 responden dengan presentase 10,4 % berumur antara 15-19 tahun. Pada penelitian ini juga didominasi oleh responden dari jurusan akuntansi dengan jumlah responden 129 dengan presentase 66,8% sisanya 64 responden dengan presentase 33,2% merupakan mahasiswa jurusan manajemen. Untuk data frekwensi penggunaan sistem informasi akademik (SOS 24) pada penelitian ini paling banyak mahasiswa menggunakannya lebih dari 5 kali dengan jumlah responden 133 dengan presentase 69% sisanya dibawah 5 kali dengan jumlah responden 60 dan presentase 31 %.

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis pertama diterima yaitu kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hubungan signifikan yang terjadi antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçeçwara merasa puas dengan tersedianya informasi yang berkualitas dalam bentuk komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa, serta memberikan informasi transparan yang dibutuhkan mahasiswa dalam rangka penyelenggaraan kegiatan akademiknya. Terkait dengan obyek studi yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan, hal ini mengandung makna bahwa sistem administrasi akademik yang disediakan lembaga memberikan berbagai kemudahan bagi mahasiswa, sehingga mereka merasa puas dengan ketersediaan informasi yang ada. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang disampaikan oleh Wahyudi, Astuti, and Riyadi (2015).

Hipotesis kedua diterima karena kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi maka semakin tinggi pula persepsi kegunaan atau manfaat yang di hasilkan dari sistem informasi akademik ini. Bahkan dalam penelitian ini persepsi kegunaan mampu memediasi hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dimana pengaruh tidak langsung kualitas informasi yang melalui persepsi kegunaan nilainya lebih besar dari pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna secara langsung. Hal ini juga membuktikan bahwa pengguna akan lebih merasa terpuaskan apabila mereka mendapatkan manfaat-manfaat lebih dari informasi atau kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik tersebut. Hasil hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan penyediaan informasi memberikan manfaat-manfaat yang ingin didapatkan oleh pengguna sehingga semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Hasil kajian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Buana & Wirawati, 2018).

Hipotesis ketiga diterima yaitu kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini mendukung hasil penelitian Wahyudi *et al.* (2015). Adanya pengaruh ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang disediakan lembaga memberikan kepuasan kepada mahasiswa, karena adanya sarana dan pra sarana teknologi informasi yang ada sangat mendukung kebutuhan mahasiswa, seperti penggunaan SOS24 (*Student online system 24 jam*), pembelajaran dengan memanfaatkan fasilitas *edmodo*, serta pelayanan

administrasi akademik lainnya yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Dengan demikian mahasiswa merasa puas dengan adanya berbagai kemudahan yang diperoleh dan dirasakannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tulodo (2019).

Hipotesis keempat diterima yaitu kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi pula persepsi kegunaan atau manfaat yang di hasilkan dari sistem informasi akademik ini. Walaupun dalam penelitian ini persepsi kegunaan berfungsi sebagai variabel *intervening*, namun kurang mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Dimana pengaruh tidak langsung kualitas sistem yang melalui persepsi kegunaan nilainya lebih kecil dibanding pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara langsung hal ini sejalan dengan penelitian (Nugraha & Djuharni, 2019). Hal ini membuktikan bahwa pengguna tidak perlu mendapatkan manfaat-manfaat dari kualitas sistem terlebih dahulu untuk merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut atau mungkin juga hal tersebut diakibatkan karena kualitas sistem dari SOS 24 tersendiri yang sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa sistem administrasi akademik yang dilengkapi dengan kualitas sistem yang baik mampu memberikan manfaat-manfaat yang ingin di dapatkan oleh pengguna sehingga semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Hipotesis kelima diterima yaitu persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik signifikan yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara persepsi kegunaan dengan kepuasan pengguna sistem informasi akademik adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan merupakan salah satu penentu kepuasan pengguna karena persepsi kegunaan atau manfaat yang diberikan akan menciptakan dan meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem informasi akademik (SOS 24). Jadi semakin tinggi manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut maka akan semakin meningkatkan pula kepuasan pengguna. Dalam konteks objek studi hubungan positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa semakin mudah menggunakan sistem informasi akademik menurut pengguna maka akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem tersebut meningkat. Mahasiswa yang beranggapan bahwa sistem yang dioperasikan itu mampu membuat aktivitas menjadi lebih mudah, mampu mengembangkan kinerja pekerjaannya kemudian mampu mempertinggi efektifitas dari mahasiswa, dan mampu menambah produktivitas maka mereka secara terus menerus akan menggunakan sistem tersebut. Manfaat-manfaat tersebut akan membuat mahasiswa merasa harapan mereka terhadap sistem tersebut telah terpenuhi sehingga mereka akan merasa puas. Pada penelitian ini kelima hipotesis diterima, sehingga dapat diartikan bahwa efektivitas sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone and McLean (2003) dan dimodifikasi oleh Seddon terbukti secara empiris dalam sistem informasi akademik STIE Malangkuçęçwara Malang, karena semua hipotesis pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam kerangka membangun sebuah sistem terdapat tiga komponen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan yang berdampak pada kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sebuah sistem akademik akan ditentukan oleh sejauhmana kualitas sistem dan informasi tersebut akurat, mampu menjawab kebutuhan, fleksibel, dan mudah digunakan. Kualitas sistem dan informasi juga sangat berpengaruh terhadap persepsi kegunaan yang dirasakan pengguna. Jika pengguna di awal sudah mempunyai persepsi bahwa sistem yang disediakan akan membantu pengguna menyelesaikan kebutuhannya, maka pengguna akan semakin berpotensi

mendapatkan kepuasan. Implikasi manajerial yang bisa disarankan adalah dengan menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Begitu juga dengan kualitas sistemnya dapat ditingkatkan dengan membuat sistem yang mampu menyediakan informasi yang bebas dari kesalahan, mampu memberikan arahan yang mudah untuk mendapatkan informasi, mampu menyediakan informasi yang mencukupi kebutuhan akademik mahasiswa, mampu menyediakan pilihan yang memudahkan mahasiswa untuk mencetak informasi yang diperlukan, dan dengan menciptakan sistem yang mampu menyediakan informasi yang akurat. Dengan demikian manfaat yang diberikan oleh sistem semakin banyak dan nantinya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, R. M. (2017). Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Research Sains Vol. 3*(No. 1), 122-129.
- Buana, I. B. G. M. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol. 22* (No. 1), 683-713. doi: <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p26>
- Budiman, H. (2017). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Volume 8*(Nomor 1), 31-43.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *INFOKAM Vol. 15*(Nomor 2), 116-123.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems, 19*(4), 9-30.
- Fitriyadi, H. (2013). Integrasi Teknologi Informasi Komunikasi Dalam Pendidikan: Potensi Manfaat, Masyarakat Berbasis Pengetahuan, Pendidikan Nilai, Strategi Implementasi dan Pengembangan Profesional. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Volume 21*(Nomor 3), 269-284.
- Hidayat, N., & Khotimah, H. (2019). Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Kegiatan Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan & Pengajaran Guru Sekolah Dasar, Volume 02*(Nomor 01), 10-15.
- Jamun, Y. M. (2018). Dampak Teknologi Terhadap Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Missio, Volume 10*(Nomor 1), 48-52.
- Kristiawan, D., Sunarto, & Sabandi, M. (2016). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (Siakad Online) Di FKIP UNS dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Peningkatan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi Vol. 2* (No. 1), 1-17.
- Nugraha, F. S., & Djuhari, D. (2019). Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem dalam Penggunaan Edmodo. *JICTE (Journal of Information and Computer Technology Education) Volume 3*(No. 2), 20-26.

- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasidan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5 (No. 1), 115 - 142.
- Tekege, M. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pembelajaran SMA YPPGI Nabire. *JURNAL FATEKSA: Jurnal Teknologi dan Rekayasa*, Volume 2(No. 1), 41-52.
- Tulodo, B. A. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 10 (No.1), 25-43. doi: <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Wahyudi, R., Astuti, E. S., & Riyadi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* |, Vol. 23 (No. 2), 28-39.