



## ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI (DOSEN) DI IKIP BUDI UTOMO MALANG

Miftah Rakhmadian, IKIP Budi Utomo Malang  
[miftahrdian@gmail.com](mailto:miftahrdian@gmail.com)

### Abstrak

Sistem informasi akademik merupakan suatu kebutuhan bagi setiap perguruan tinggi untuk mengelola administrasi kampus dengan baik. Sistem informasi akademik juga dibuat untuk memudahkan dosen dalam mengelola kelas dan melaporkan nilai kepada institusi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pemakai (dosen) di IKIP Budi Utomo Malang. Populasi penelitian ini adalah dosen IKIP Budi Utomo Malang yang menggunakan sistem informasi akademik, Teknik sampling yang digunakan dengan menggunakan *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*, ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin, Pengambilan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder, serta teknik analisis data yang digunakan dengan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (dosen) di IKIP Budi Utomo Malang.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kepuasan pemakai

### Abstract

*Academic information systems are a necessity for every college to manage campus administration well. Academic information systems are also made to facilitate lecturers in managing classes and reporting values to institutions. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of academic information systems on user satisfaction (lecturers) at Budi Utomo IKIP Malang. The population of this study is the lecturer of IKIP Budi Utomo Malang who uses academic information systems. The sampling technique used by using Probability Sampling is Simple Random Sampling, the sample size is taken using the Slovin formula, Data collection using primary and secondary data, and analysis techniques data used with the t-test. The results showed that the quality of academic information systems had an effect on user satisfaction (lecturers) at IKIP Budi Utomo Malang.*

**Keywords:** system quality, user satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Sistem informasi merupakan salah satu solusi dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi organisasi, dan berguna untuk menghadapi tantangan di masa sekarang (Rahat, 2005). Sistem informasi berperan penting untuk proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Romney dan Paul, 2012). Tujuan utama dari penerapan sistem informasi pada suatu organisasi adalah untuk membantu individu dalam mengambil keputusan, selain itu juga untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Alasan lain mengapa sistem informasi diterapkan karena sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang memungkinkan organisasi menghemat biaya, meningkatkan kontrol, dan memudahkan proses terhadap organisasi (Elpez dan Fink, 2006).

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) adalah kepuasan pemakai. Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes et al. 2003). Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kustono (2000) menjelaskan kepuasan pemakai mengungkapkan adanya kesesuaian antara

harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja penggunaan sistem informasi yang diimplementasikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, dan kepuasan pemakai sistem informasi akademik di IKIP Budi Utomo Malang, dan bagaimana pengaruh antara kedua variabel tersebut.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kepuasan Pemakai**

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes et al. 2003). Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung.

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (attitude) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukan sikap pemakai untuk mengontrol pengukuran dari kepuasan pemakai.

Kepuasan pemakai merupakan pengukuran paling banyak yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hal ini dikarenakan apabila pemakai merasa puas dalam menggunakan sistem informasi maka sistem tersebut dianggap berhasil (Jogianto, 2007).

### **Kualitas Sistem**

Menurut Jogiyanto (2007) kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari hardware dan software.

Menurut Radityo dan Zulaikha (2007) kualitas sistem merupakan kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sebuah sistem. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya kecepatan waktu akses, kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali, dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang dapat dimaknai bahwa pemakaian sistem mempunyai manfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh pemakai mengakibatkan pemakai merasa puas.

Ukuran kepuasan pemakai terhadap sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dimiliki berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pemakai

terhadap sistem informasi (Istianingsih dan Utami, 2009).

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Ruang lingkup penelitian ini mencakup analisis kualitas sistem informasi akademik, yang dalam penelitian ini disebut juga dengan variabel independen (X), terhadap kepuasan pemakai (Dosen) yang pada penelitian ini disebut juga dengan variabel independen (Y). Penelitian ini dilakukan di kampus A, dan kampus C IKIP Budi Utomo Malang, yang beralamatkan di Jl. Simpang Arjuno, No.14B, Kota Malang, dan kampus C yang beralamat di Jl. Citandui No. 46, Kota Malang.

Populasi dari penelitian ini adalah dosen IKIP Budi Utomo Malang yang menggunakan sistem informasi akademik (SIKAD). Penelitian ini menggunakan sampel dengan ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin, dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan cara *Proportionate Random Sampling*, yang kemudian diperoleh 103 responden dari 139 dosen di IKIP Budi Utomo Malang.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Kepuasan Pemakai ( <i>user satisfaction</i> )	Informasi ( <i>information</i> )	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Sistem ( <i>system</i> )	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Menikmati ( <i>enjoyment</i> )	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Keseluruhan ( <i>overall</i> )	Sedera <i>et al.</i> , 2003

Kualitas Sistem ( <i>system quality</i> )	Dapat dipercaya/tahan uji ( <i>Reliability</i> )	Rivards <i>et al.</i> , 1997
	Efisien/tepat guna ( <i>efficiency</i> )	Rivards <i>et al.</i> , 1997
	Waktu respon ( <i>Response time</i> )	Hamilton dan Chervany, 1981
	Kemudahan penggunaan ( <i>ease of use</i> )	Doll dan Torkzadeh 1988
	Kemudahan dipelajari ( <i>ease of learning</i> )	Sedera <i>et al.</i> , 2004
	Tampilan yang memudahkan (user friendly interface)	Rai <i>et al.</i> , 2002

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *kuesioner*, yakni sebuah set pertanyaan atau pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan atau pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis (Nazir, 2003). Sebelum *kuesioner* digunakan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu agar mendapatkan data yang valid dan reliabel.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji-t, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Nilai t dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Variabel independen dikatakan berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai sig (p-Value) di bawah 5%. Nilai t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar sebanyak 103, dan kembali sebanyak 98 *kuesioner* untuk diolah sebagai data penelitian.

### Uji Validitas

Diketahui dari hasil perhitungan r hasil merupakan angka yang terdapat dalam kolom *Correlated Item Total Correlation* dan r tabel merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan derajat bebas (df) dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dimana  $r \text{ tabel} = N-2$ ,  $98-2 = 96$  dengan taraf signifikansi 5% angka kritiknya adalah 0,1986.

Hasil uji validitas untuk indikator kualitas sistem, dan kepuasan pemakai menunjukkan bahwa semua item pernyataan berkorelasi dengan skor total pernyataan, sehingga tidak ada data yang harus dikeluarkan dari analisis, semua data layak untuk masuk pada tahap analisis selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan menunjukkan nilai dari Cronbach's Alpha 0,930 lebih besar dari 0,80 yang berarti bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

### Uji Hipotesis

Ho : tidak ada pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai

Ha : terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pemakai

### Uji-t

Hasil perhitungan terhadap variabel kualitas sistem diperoleh nilai t sebesar

5,460 > 1,985 nilai t tabelnya, dan nilai sig 0,000 < 0,05 nilai  $\alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang terdiri atas ketahanan uji (reliability), keefisien (efficiency), waktu respon (response time), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), kemudahan dalam mempelajari (ease of learning), dan tampilan yang memudahkan (user friendly interface) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai yang terdiri atas kepuasan terhadap sistem (system), kepuasan terhadap informasi (information), kepuasan dalam menikmati penggunaan sistem (enjoyment), dan kepuasan terhadap keseluruhan dari sistem (overall).

Indikator utama dari kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan pemakai adalah kemudahan dalam mempelajari sistem (ease of learning), artinya pemakai sistem informasi akademik dalam hal ini adalah dosen-dosen IKIP Budi Utomo Malang puas dengan kualitas sistem karena sistem mudah untuk dipelajari, hal ini dimungkinkan karena kualitas sumberdaya manusia dari pemakai SIAKAD mengenai teknologi informasi cukup baik, disamping latar belakang pendidikan yang minimal S2 untuk para dosen, juga banyaknya aplikasi-aplikasi dan program-program yang mengharuskan dosen untuk memakainya berdampak pada cepatnya proses belajar pemakai atau dosen terhadap aplikasi-aplikasi baru yang

bermunculan, termasuk salah satunya ketika diperkenalkannya sistem informasi akademik (SIAKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang pemakai atau dosen cukup siap dalam menerima dan menjalankan sistem baru tersebut.

Berpengaruhnya kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh McGill et al. (2003) yang melakukan penelitian pada *User Deployed Applications* (UDA) di Australia. Penelitian tersebut membuktikan secara empiris bahwa *perceived system quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Roldan dan Leal (2003) yang mengembangkan suatu model penelitian berbasis pada model kesuksesan sistem informasi milik DeLone dan McLean dan mengujinya pada sistem informasi eksekutif (*executive Information System* (EIS)), dari hasil empiris dibuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai EIS. Livary (2005) yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi akuntansi di dewan kota Oulu. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai, Sedangkan kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

## KESIMPULAN

Kualitas sistem yang terbentuk atas ketahanan uji (*reliability*), keefisienan (*efficiency*), ketepatan waktu respon (*response time*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*), dan tampilan yang memudahkan (*user friendly interface*) dari sistem, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai yang terdiri atas kepuasan terhadap sistem (*system*), kepuasan terhadap informasi (*information*), kepuasan dalam menikmati penggunaan sistem (*enjoyment*), dan kepuasan secara keseluruhan dari sistem (*overall*), dengan kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*) sebagai faktor utama pembentuk kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bokhari, Rahat, H., 2005. "The Relationship Between System Usage and User Satisfaction: a Meta Analisis", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol.18, Iss1/2. pg.221.
- Davis, F. D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319-318.
- DeLone, WH., dan McLean, ER., 1992, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable", *Information System Research*, 3(1), 60-95.
- Doll, W.J. and G. Torkzadeh, 1988, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, 12 (June). pp. 259-274.
- Elpez, I. and Fink, D., 2006, "Information System Success in The Public Sector: Stakeholders Perspectives and Emerging Alignment Model", *Informing Science and Information Technology*, Vol. 3. P. 219-230.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, 2003, "Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality", *Quality Management Journal*, 10(4): 39- 54.
- Hamilton, S., dan Chervany, N.L., 1981 "Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches", *MIS Quarterly* (5-3), September, pp. 55-69.
- HM. Jogyanto, 2007, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Andi, Yogyakarta.
- Istianingsih dan Utami, Wiwik, 2009. "Pengaruh Kepuasan Pengguna sistem informasi terhadap Kinerja Individu", *Simposium Nasional Akutansi*, Vol SNA XII, Palembang.
- Kustono S.A., 2000, "Pengaruh Keahlian Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi dengan Variabel Intervening Partisipasi, Kecemasan, Kepuasan, Derajat Penerimaan, dan Ketidakpastian Kerja", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No.1, Maret, Hal 38-50.
- Livary, Juhani, 2005, "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success", *Database for Advance in Information System (DFA)*, ISSN: 1532-0936 .Volume 36.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J., 2003, "Users Developed Application and Information System Success: A

- Test of Delone and McLean's Model", *Information Resource Management Journal*, 16 (1), 24 – 45.
- Moch.Nazir, 2003, Metode Penelitian, Salemba Empat, Jakarta.
- Radityo, D. dan Zulaikha, 2007, "Pengujian model DeLone and McLean dalam pengembangan sistem informasi manajemen (Kajian sebuah kasus)", *Simposium Nasional Akuntansi X*, Juli, Makasar, Indonesia.
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B., 2002, "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information System Research*, Vol.13 (1): 29-34.
- Rivard, S., Poirer, G., Raymond, L., & Bergeron, F., 1997, "Development of a measure to assess the quality of user-developed application", *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 28(3), 44-58.
- Roldan, J.L. dan Leal, A., 2003, "A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in Spanish EIS Field", Idea Group Publishing.
- Romney dan Paul, 2012, Accounting Information Systems Global Edition, Twelfth Edition, Pearson, England.
- Sedera, Darshana dan Guy Gable, 2004, "A Factor and Structural Equation Analysis of the Enterprise System Success Measurement Model" *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*.

## Lampiran

### Hasil Perhitungan Uji Validitas

Korelasi antara	Nilai Korelasi (Pearson Corellation)	Probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)]	Kesimpulan
KS1	0,355	0,1986	valid
KS2	0,323	0,1986	valid
KS3	0,569	0,1986	valid
KS4	0,484	0,1986	valid
KS5	0,502	0,1986	valid
KS6	0,641	0,1986	valid
KS7	0,599	0,1986	valid
KS8	0,494	0,1986	valid
KS9	0,483	0,1986	valid
KS10	0,516	0,1986	valid
KS11	0,549	0,1986	valid
KS12	0,667	0,1986	valid
KS13	0,648	0,1986	valid
KS14	0,589	0,1986	valid
KS15	0,648	0,1986	valid

## Hasil Perhitungan Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	32

## Hasil Uji t

	Koefisien Regresi	T Hitung	Sig.	VIF	Keterangan
Konstanta	-0,882				
Kualitas Sistem (X1)	0,201	5,460	0,000	1,953	Signifikan
R	0,831				
R Square	0,690				
F	105,703				
Sig.	0,000				

Variabel Terikat:

Kepuasan Pemakai (Y),

$\alpha = 0,05$