

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa STT Indonesia Tanjungpinang

Muhammad Taufik Syastra

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam,
Kepulauan Riau
Email : tsyastra@gmail.com

***ABSTRACT** Quality of Student Academic Information Systems need to be considered to improve user satisfaction, which in this study users of academic information systems students are students of Indonesian STT Tanjungpinang. Student academic information system applied to the STT Indonesia in support of student academic data processing, such as KRS (Study Plan Card), KHS (Card Study Results), and so forth. Students from Indonesia amounted to as much as 475 STT students, using simple random sampling technique and precision Yamane formula taro 10%, then obtained a sample of 83 students. This study uses verification, which verifies the influence of Quality Information System (independent variable) on student satisfaction (dependent variable). The results of this study were (1) There is an effect between the quality system of student academic information system to student satisfaction, (2) There is the influence of the quality of information on students 'academic information system to student satisfaction, (3) There is the influence of the quality of students' academic information system student satisfaction.*

***Keywords:** information system quality, student satisfaction.*

1. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh sebuah institusi pendidikan. Karena dengan tercapainya tingkat kepuasan mahasiswa, maka akan timbul rasa nyaman dari mahasiswa terhadap kampusnya. Hal ini tentu saja memiliki dampak positif bagi institusi pendidikan terutama institusi pendidikan yang dikelola pihak swasta. Karena mahasiswa merupakan salah satu *stakeholder* pada institusi tersebut

Banyak faktor-faktor yang dapat dilakukan institusi pendidikan dalam mencapai kepuasan mahasiswa, seperti: mengadakan pelatihan/sertifikasi, adanya unit kegiatan mahasiswa, dosen-dosen yang kompeten dibidangnya, fasilitas kampus

yang memadai, diterapkannya pengelolaan data dan informasi berbasis komputer, dan lain sebagainya. Salah satu faktor yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah diterapkannya pengelolaan data dan informasi berbasis komputer atau dikenal dengan sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*).

Pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer telah diterapkan di segala aspek kehidupan dan tentu saja juga telah diterapkan pada insitusi pendidikan. Demi terciptanya pengolahan data menjadi informasi dalam waktu yang cepat dan akurat. Salah satu sistem informasi berbasis komputer yang diterapkan tersebut adalah sistem informasi akademik mahasiswa.

Sistem informasi akademik mahasiswa digunakan sebagai sarana bagi mahasiswa dalam mengakses kebutuhan informasi terkait akademik maupun keuangan. Sistem informasi akademik mahasiswa berfungsi sebagai: sumber informasi mengenai KHS (Kartu Hasil Studi), KRS (Kartu Rencana Studi), Jadwal kuliah, Laporan pembayaran uang kuliah, sarana informasi kampus terkait dengan kegiatan dan pengumuman, dan lain sebagainya.

Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Indonesia merupakan salah satu institusi pendidikan yang menerapkan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa demi meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa. Dengan harapan penerapan sistem informasi tersebut memberikan kepuasan pada mahasiswa sebagai pengguna dari sistem tersebut. Karena faktor kesuksesan penerapan sistem informasi adalah berasal dari faktor pengguna sistem tersebut dan dari penelitian ini, pengguna dari sistem tersebut adalah mahasiswa STT Indonesia.

Untuk melihat kepuasan mahasiswa STT Indonesia dalam memanfaatkan sistem informasi akademik mahasiswa dapat dilihat dari sisi kualitas sistem dan kualitas informasi dari sistem tersebut. Karena faktor kualitas sistem dan kualitas informasi akan membentuk kualitas dari sistem informasi akademik mahasiswa. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah penelitian untuk melihat sejauh mana pemanfaatan sistem informasi akademik mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut.

Permasalahan

Permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut: (1) Adanya keluhan dari mahasiswa terhadap lambatnya pembaharuan (*update*) informasi dari sistem tersebut, (2) Waktu *loading* yang lama pada saat diakses, (3) Tampilan (*interface*) dari sistem yang tidak menarik, (4) Masih banyaknya fungsi-fungsi yang masih kurang, (5) Masih banyaknya mahasiswa yang masih kesulitan menggunakan sistem tersebut.

Tinjauan Referensi

Sistem Informasi

Sistem Informasi (*information system*) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru. (Laudon dan Laudon 2008, h. 15)

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. (Sutabri 2005, h. 42)

Berikut jenis-jenis sistem informasi yang diterapkan pada perusahaan maupun organisasi: (1) Sistem informasi akuntansi, (2) Sistem informasi pemasaran, (3) Sistem informasi manajemen persediaan, (4) Sistem informasi personalia, (5) Sistem informasi distribusi, (6) Sistem informasi kekayaan, (7) Sistem informasi analisis kredit, (8) Sistem informasi penelitian dan pengembangan, (8) Sistem informasi teknik. (Sutabri 2005, h. 43)

Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik mahasiswa. Informasi yang dihasilkan masih dibedakan untuk tiga kelompok. Kelompok-kelompok tersebut adalah mahasiswa, dosen dan fakultas. Untuk mahasiswa, informasi yang dibutuhkan antara lain jadwal kuliah, daftar hadir kuliah, daftar hadir ujian, kartu kemajuan studi dan transkrip. Kemudian untuk dosen, disediakan informasi berupa jadwal kuliah, daftar peserta kuliah, daftar hadir dosen, daftar isian nilai dan daftar prestasi nilai akademik. Terakhir, yaitu fakultas, membutuhkan informasi mengenai daftar mahasiswa, daftar dosen, daftar mata kuliah, daftar prestasi mahasiswa, sejarah, kemajuan studi dan sejarah prestasi mahasiswa. (Nugroho 2008, h. 141)

Kualitas Sistem

Dalam mengembangkan suatu sistem yang berkualitas perlu mempertimbangkan aspek-aspek seperti: *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economy* (ekonomis), *Control* (pengendalian), *Efficiency* (efisiensi), *Services* (pelayanan). Aspek-aspek tersebut dikenal dengan istilah PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Services*) untuk memudahkan mengingatnya. Berikut penjelasan untuk masing-masing aspek tersebut: (1) *Performance* (kinerja), peningkatan terhadap kinerja (hasil kerja) sistem sehingga menjadi lebih efektif. Kinerja dapat diukur dari *throughput* dan *response time*. *Throughput* adalah jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan suatu saat tertentu. *Response time* adalah rata-rata waktu tertunda diantara 2 (dua) transaksi atau pekerjaan ditambah dengan waktu response untuk menanggapi pekerjaan tersebut, (2) *Information* (informasi), peningkatan terhadap kualitas informasi yang disajikan, (3) *Economy* (ekonomis), peningkatan terhadap manfaat-manfaat atau keuntungan-keuntungan atau penurunan-penurunan biaya yang terjadi, (4) *Control* (pengendalian), peningkatan terhadap pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan-kesalahan serta kecurangan-kecurangan yang dan akan terjadi, (5) *Efficiency* (efisiensi), peningkatan terhadap efisiensi operasi. Efisiensi berbeda dengan ekonomis. Bila ekonomis berhubungan dengan jumlah sumber daya yang digunakan, efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber daya tersebut digunakan dengan pemborosan yang paling minimum. Efisiensi dapat diukur dari *output*-nya dibagi dengan *input*-nya, (6) *Services* (pelayanan), peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem. (Jogiyanto 2005, h. 35)

Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accuracy*), tepat pada waktunya (*timeliness*) dan relevan (*relevance*). (Sutabri 2005, h. 35). Berikut penjelasan dari ketiga hal berikut: (1) Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut, (2) Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya, (3) Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab-musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan lagi bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi relevan untuk akuntan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Sarineen (1996) dalam Jogiyanto (2007, h. 103) mengembangkan untuk pengukuran instrumen kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang terdiri dari 4 (empat) faktor, yaitu: (1) Proses pengembangan (*development process*), (2) Dampak SI (*IS Impact*), (3) Pemakaian (*use*), (4) Kualitas Produk (*product quality*).

Tujuan Penelitian

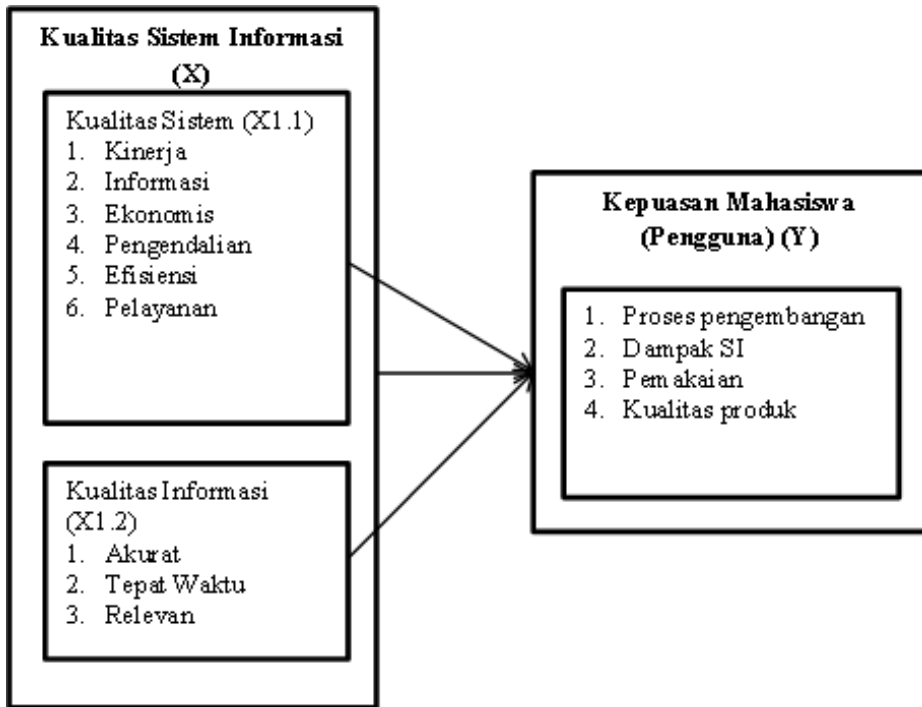
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas sistem dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT Indonesia, (2) Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas informasi dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT Indonesia, (3) Untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas sistem informasi dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna) STT Indonesia.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagi STT Indonesia, penelitian ini dapat melihat adakah pengaruh antara kualitas dari sistem informasi akademik mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa selaku pengguna dari sistem tersebut. Hasil tersebut dapat menjadi evaluasi bagi pihak manajemen STT Indonesia kedepannya, (2) Bagi akademisi, penelitian ini sebagai salah satu referensi dalam penelitian terkait mengukur kualitas sistem informasi dan kepuasan mahasiswa (pengguna).

Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Kualitas Sistem dari Sistem Informasi Akademik Mahasiswa berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna), (2) Kualitas Informasi dari Sistem Informasi Akademik Mahasiswa berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna), (3) Kualitas Sistem Informasi Akademik Mahasiswa berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna).

2. Pembahasan

Metode

Metode yang digunakan dari penelitian ini adalah metode verifikatif. Metode verifikatif menurut Sugiyono (2007, h. 6) adalah penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan suatu

perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau ditolak. Dengan metode ini dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta besarnya arah hubungan yang terjadi.

Sample

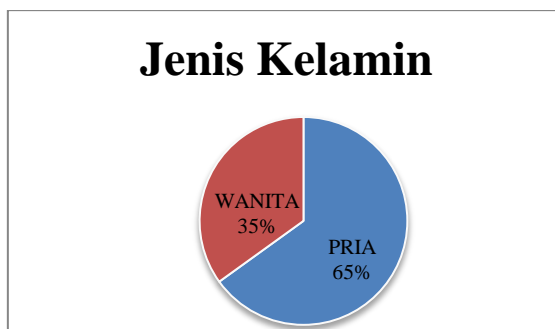
Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STT Indonesia, yaitu dengan jumlah 475 orang. Dengan menggunakan teknik simple random sampling, dari populasi tersebut ditarik sample menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat presisi 10%. Jumlah sampel yang didapat adalah sebanyak 83 mahasiswa.

Hasil

Profil Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

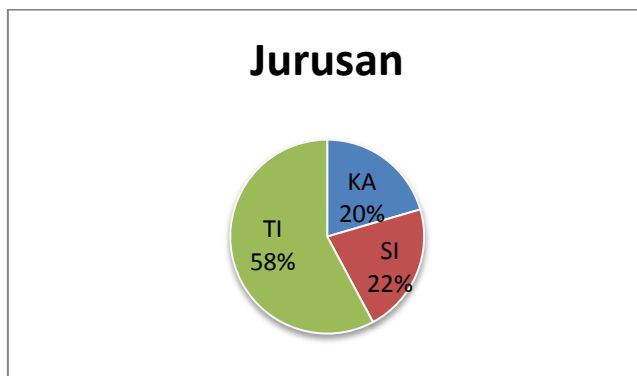


Gambar 2. Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari jumlah responden 83 mahasiswa, terdiri dari mahasiswa dengan jenis kelamin pria sebanyak 54 orang dan jenis kelamin wanita sebanyak 29 orang.

Berdasarkan Jurusan

Profil responden berdasarkan jurusan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3. Profil responden berdasarkan Jurusan

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa dari jumlah responden 83 mahasiswa, terdiri dari mahasiswa jurusan Komputer Akuntansi (KA) sebanyak 17 orang, jurusan Sistem Informasi (SI) sebanyak 18 orang dan jurusan Teknik Informatika (TI) sebanyak 48 orang.

Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan regresi linier yang mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan oleh persamaan yang bersifat linier, yang melibatkan dua variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besar nilai variabel tergantung. (Sarwono 2006, h. 128). Hasil uji regresi berganda dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji R2

| Model | R | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-----------------|---|----------------------------|
| 1 | .798a | .637 | .628 | | 1.46286 |

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis bahwa besaran pengaruh yang diberikan oleh Kualitas sistem Informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 63.7% ($0.637 \times 100\% = 63.7\%$), sedangkan sisanya sebesar 36.3 % ($100\% - 63.7\% = 36.3\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji Signifikansi Simultan

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| 1 Regression | 301.068 | 2 | 150.534 | 70.344 | .000a |
| Residual | 171.197 | 80 | 2.140 | | |
| Total | 472.265 | 82 | | | |

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis bahwa terdapat pengaruh antar kualitas sistem dan kualitas informasi dari sistem informasi akademik mahasiswa, hal ini dibuktikan dengan nilai sig. (signifikansi) yang kecil dari 0.05, yaitu sebesar 0.000.

Tabel 3. Uji Signifikansi Parsial

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 1.917 | 1.057 | | 1.813 | .074 |
| TOTKS | .208 | .056 | .288 | 3.683 | .000 |
| TOTKI | .766 | .098 | .612 | 7.813 | .000 |

Sumber: data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisis bahwa: (1) terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini dibuktikan dengan nilai sig. (signifikansi) yang kecil dari 0.05 yaitu 0.000, (2) terdapat pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini dibuktikan dengan nilai sig. (signifikansi) yang lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000.

Hasil persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut: $Y = 1.917 + 0.208X_1 + 0.766X_2$. hasil persamaan regresi tersebut dapat dianalisis bahwa, terdapat pengaruh yang positif dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa. Jika kualitas sistem meningkat sebesar 1 point maka kepuasan

mahasiswa akan meningkat sebesar 0.208 point, dan jika kualitas informasi meningkat 1 poin maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0.766 point

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) untuk uji hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa **H0 ditolak dan H1 diterima**, ini dilihat dari nilai sig. (signifikansi) yang kecil dari 0.05 yaitu 0.000. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem dari sistem informasi akademik mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna). Ini juga menyimpulkan bahwa penelitian ini mendukung teori mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas dari suatu sistem, yaitu: Kinerja (*performance*), Informasi (*information*), Ekonomis (*economy*), Pengendalian (*control*), Efisien (*Efficiency*), Pelayanan (*Service*). (Jogiyanto 2005, h. 35). (2) Untuk uji hipotesis kedua, dapat disimpulkan bahwa **H0 dan H1 diterima**, ini dilihat dari nilai sig. (signifikansi) yang kecil dari 0.05 yaitu 0.000. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi dari sistem informasi akademik mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna). Ini juga menyimpulkan bahwa penelitian ini mendukung teori mengenai pilar kualitas informasi, yaitu: akurat, tepat waktu dan relevan. (Sutabri 2005, h. 35), (3) Untuk uji hipotesis ketiga, dapat disimpulkan bahwa **H0 ditolak dan H1 diterima**, ini dilihat dari nilai sig. (signifikansi) yang kecil dari 0.05 yaitu 0.000. hal ini berarti bahwa kualitas dari sistem informasi akademik mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (pengguna). Ini juga menyimpulkan bahwa penelitian ini mendukung teori kualitas sistem (Jogiyanto 2005, h. 35) dan teori kualitas informasi (Sutabri 2005, h. 35). Hasil penelitian ini juga membenarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Mahasiswa masih mengeluhkan kinerja dari sistem tersebut, serta masih kurang lengkapnya fungsi dari sistem tersebut. Maka dari itu perlu dilakukan pembenahan kedepannya terkait kualitas dari sistem informasi akademik mahasiswa.

3. Kesimpulan

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem dari Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna) STT Indonesia,

(2) Terdapat pengaruh antara Kualitas Informasi dari Sistem Informasi Akademik Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna) STT Indonesia, (3) Terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem Informasi Akademik mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa (pengguna) STT Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

Sutabri, Tata 2005, Sistem Informasi Manajemen, Andi, Yogyakarta.

Sugiyono 2007, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.

Jogiyanto, H.M 2005, Analisis dan Desain Sistem Informasi, Andi, Yogyakarta

_____, H.M 2007, Model Kesuksesan Teknologi Informasi, Andi, Yogyakarta.

Nugorho, Eko 2008, Sistem Informasi Manajemen, Konsep, Aplikasi dan Perkembangan. Andi, Yogyakarta.

Sarwono, Jonathan 2006, Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS 13, Andi, Yogyakarta.