

PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN SIKAD *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa AKPINDO Jakarta)

Priyanto¹, Setyo Widiarto², Roby Darmadi³

Prodi Perhotelan, Akademi Pariwisata Indonesia Jakarta

¹ priyanto@akpindo.ac.id, ² setyo_widiarto@yahoo.co.id,

³ robymardadi@akpindo.ac.id

Abstract

The development of information systems cannot be separated from the rapid progress of information technology and the internet. At present, this has changed the paradigm in business processes and policy making. Higher education institutions are no exception starting to use internet-based information systems as an alternative in the process of its activities. However, only few research has discussed the effect of online academic systems on student satisfaction. This study aims to analyse the effect of system quality, information quality and online service quality siakad on student satisfaction. Data were obtained by survey method of 255 students of the Indonesian Tourism Academy (AKPINDO) Jakarta with multiple linear regression methods. The results of the study revealed that the quality of academic information systems had no effect on student satisfaction, while information quality and service quality significantly affected student satisfaction. Simultaneously the quality of the system, information and services affect the satisfaction of students.

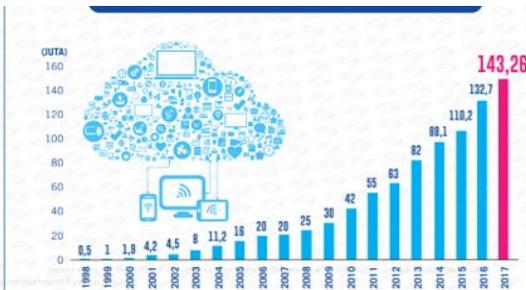
Keywords: system quality, information quality, service quality, student satisfaction, multiple linear regression

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi harus dapat dimanfaatkan oleh suatu organisasi, agar organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan akses internet

baik *desktop* atau *mobile* menjadikan penggunaannya memanfaatkan internet sebagai salah satu sumber informasinya. Seperti kita ketahui, penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat dari tahun ke tahun. Sebanyak 143,26 juta dari 262 juta total populasi Indonesia (54.86%) menggunakan internet (APJII, 2017). Jumlah ini meningkat jauh dalam kurun waktu lima tahun sebelumnya yang hanya 63 juta pengguna internet pada tahun 2012.



Gambar 1. Peningkatan Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2017)

Perkembangan sistem informasi yang tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi, saat ini telah mengubah paradigma dalam proses pengambilan kebijakan. Dimana sistem informasi di berbagai perusahaan besar, instansi pemerintah, perguruan tinggi telah menjadikan sistem informasi sebagai sebuah media yang akurat dalam memberi informasi kepada berbagai pihak dalam melaksanakan tugas. Pemanfaatan sistem informasi dilakukan sebagai upaya memberi kemudahan kepada pengguna (*user*) dalam proses menyelesaikan tugas mereka secara efektif dan membantu dalam pengambilan keputusan operasional. Perkembangan sistem informasi saat ini telah mencapai tingkat akselerasi yang luar biasa. Perkembangan itu sendiri, telah merambah hampir di semua bidang, tidak terkecuali di bidang pendidikan. Perubahan dan perkembangan di dunia pendidikan lebih dituntut untuk harus semakin lebih baik, seiring dengan meningkatnya standard produktivitas yang ditetapkan oleh sebuah lembaga pendidikan tinggi.

Seiring dengan semakin kompleksnya produktivitas operasional

dalam semua kegiatan perkuliahan dan kegiatan administratif lainnya di dunia pendidikan, maka sebuah lembaga pendidikan harus meningkatkan kinerja pelayanan terhadap konsumennya, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sehingga dengan semakin meningkatnya kinerja pelayanan, maka diharapkan dapat menunjang dan memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan administratif lainnya. Sistem Informasi itu sendiri adalah pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan data sebagai sebuah informasi/keluaran yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan sebuah organisasi (Whitten J.L., 2004). Dalam hal ini sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang dirancang khusus untuk dapat mengelola berbagai data akademik dengan banyak entitas, kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder merupakan bagian yang penting bagi perguruan tinggi, tata kelola sistem informasi akademik yang baik perlu dilakukan, untuk menjamin kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan.

Dalam penelitian sebelumnya (Riza Wahyudi, 2015) mengungkapkan bahwa variable kualitas sistem, variable kualitas informasi dan variable kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian lainnya (Taufik Saleh, 2012) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi, dan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi tersebut.

Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) telah menerapkan sistem informasi akademik (Siakad) berbasis *online* sejak tahun akademik 2016/2017, yang sangat membantu dalam proses pengelolaan administrasi akademik dan layanan akademik bagi mahasiswa, dosen

dan staff administrasi akademik. Adapun layanan yang dapat diakses oleh mahasiswa, dosen dan sekretariat akademik dalam sistem informasi akademik (*siakad online* AKPINDO) dapat dilihat pada table 1.1.

Tabel 1 Aksesibilitas Layanan pada Siakad *Online* AKPINDO

No	Layanan Siakad	Mahasiswa	Dosen	Akademik	Perkuliahan
1	Hak akses (<i>login</i>)	✓	✓	✓	✓
2	Pengisian KRS	✓			
3	Verifikasi KRS		✓		
4	Cetak KST	✓		✓	
5	Jadwal Kuliah			✓	
6	Presensi Dosen				✓
7	Presensi Mahasiswa		✓		
8	Materi Kuliah	✓	✓		
9	Pengisian Nilai		✓		
10	Jadwal & Berita Acara Ujian			✓	
11	Detail Nilai	✓			
12	KHS	✓			
13	Transkrip	✓			

Disisi lain, berdasarkan survei kepuasan mahasiswa bidang sekretariat akademik di AKPINDO prosentase kepuasan mahasiswa dalam tiga semester terakhir adalah 76%, 77% dan 77% untuk tingkat keramahan, 73%, 72% dan 72% untuk tingkat kecepatan pelayanan serta 74%, 75% dan 74% untuk tingkat ketepatan informasi ((AKPINDO), 2018). Pencapaian layanan kepuasan mahasiswa tersebut, belum memasukkan unsur penggunaan *siakad* dalam kegiatan pelayanan akademik. Berdasarkan uraian di atas, sangat menarik untuk dilakukan kajian penelitian tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan *SIKAD Online* Terhadap Kepuasan

Mahasiswa di Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) Jakarta.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian adalah untuk mengetahui deskripsi variabel kepuasan mahasiswa, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

TINJAUAN TEORI

Sistem Informasi Akademik (*Siakad*)

Pengertian Sistem

Menurut Romney dan Steinbart (2014), "Sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Sebagian besar sistem terdiri dari sub-sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar”. Menurut Hall (2008), “*A system is a group of two or more interrelated components or subsystems that serve a common purpose.*” Diana dan Lilis (2011) berpendapat bahwa, “Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan”. Sedangkan menurut Jogiyanto (2005), “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu”. Winarno (2006) mengemukakan bahwa, “Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berfungsi menerima input (masukan), mengolah input, dan menghasilkan output (keluaran). Input dan output dari luar sistem, atau dari lingkungan sistem tersebut berada”. Menurut Mardi (2011), “Sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian – bagian yang saling berintegrasi satu sama lain. Sebuah sistem harus memiliki dua kegiatan; pertama, adanya masukan (input) yang merupakan sebagai sumber tenaga untuk dapat beroperasinya sebuah sistem; kedua, adanya kegiatan operasional (proses) yang mengubah masukan menjadi keluaran (output) berupa hasil operasi (tujuan/sasaran/target pengoperasian suatu sistem)”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, setiap subsistem yang didesain

sangat penting untuk mencapai satu atau lebih tujuan organisasi. Dalam aktivitas yang sesuai dengan yang telah direncanakan, terkoordinasi dan diawasi dengan baik akan berpengaruh ketidaksesuaian terhadap setiap subsistem, sistem harus saling adanya keterkaitan maupun hubungan dan saling berintegrasi membentuk komponen berupa input, proses, dan output untuk hasil pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan sehingga akan mudah bagi organisasi dalam pengambilan keputusan.

Karakteristik Sistem

Menurut Jogiyanto (2005), suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, sebagai berikut:

a. Komponen-komponen Sistem (*components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen – komponen sistem atau elemen – elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian – bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai karakteristik dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut dengan supra system.

b. Batasan Sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

- c. Lingkungan Luar Sistem (environment)
Lingkungan di luar sistem adalah segala sesuatu yang ada di luar batas sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut. Lingkungan luar sistem ada yang bersifat menguntungkan (merupakan energi dari sistem yang harus dijaga dan dipelihara) dan ada pula yang bersifat merugikan (merupakan pengganggu sistem yang harus ditahan dan dikendalikan).
- d. Penghubung Sistem (interface)
Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini kemungkinan sumber – sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran (output) dari satu subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.
- e. Masukan Sistem (input)
Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat dibagi dua, yaitu:
 - 1) Masukan perawatan (maintenance input) yaitu energi yang dimasukkan ke dalam sistem agar sistem tersebut dapat beroperasi.
 - 2) Masukan sinyal (signal input) yaitu energi yang diproses untuk mendapatkan hasil/keluaran.
- f. Keluaran Sistem (output)
Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran juga dapat berupa masukan bagi sistem yang lain.
- g. Pengelolaan Sistem (process)
Suatu sistem harus memiliki suatu bagian pengolahan yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa barang jadi. Sistem akuntansi akan mengolah data – data transaksi menjadi laporan – laporan keuangan dengan laporan – laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen.
- h. Sasaran Sistem (objective)
Suatu sistem pasti mempunyai sasaran atau tujuan, kalau sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasional suatu sistem tidak ada berguna. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya. Sasaran dari sistem sangat berpengaruh pada masukan dan keluaran yang dihasilkan dari sistem. Suatu sistem akan dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan.

Pengertian Informasi

Romney dan Steinbart (2014) menyatakan bahwa: “Informasi (Information) adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi”. Menurut Hall (2010), “Informasi adalah data yang diproses dan pemakai melakukan suatu tindakan yang dapat ia lakukan atau tidak dilakukan”. Winarno (2006) mengemukakan bahwa, “Informasi adalah data yang diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan”.

Karakteristik Informasi

Romney dan Steinbart (2014), menyajikan tujuh karakteristik yang membuat informasi berguna dan berarti, sebagai berikut:

- a. Relevan: mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan, serta menegaskan atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya.
- b. Reliabel: bebas dari kesalahan atau bias; menyajikan kejadian atau aktivitas organisasi secara akurat.
- c. Lengkap: tidak menghilangkan aspek penting dari suatu kejadian atau aktivitas yang diukur.
- d. Tepat waktu: diberikan pada waktu yang tepat bagi pengambil keputusan dalam keputusan.
- e. Dapat dipahami: disajikan dalam format yang dapat dimengerti dan jelas.
- f. Dapat diverifikasi: dua orang yang independen dan berpengetahuan di bidangnya, dan masing-masing menghasilkan informasi yang sama.
- g. Dapat diakses: tersedia untuk pengguna ketika mereka membutuhkannya dan dalam format yang dapat digunakan.

Sedangkan Winarno (2006) mengemukakan bahwa, Karakteristik informasi yang baik, menyajikan delapan karakteristik informasi yang baik, sebagai berikut:

- a. Akurat: menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya.
- b. Tepat Waktu: informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat. Seringkali informasi tidak diperlukan lagi setelah keputusan dibuat.
- c. Lengkap: mencakup semua yang diperlukan oleh pembuat keputusan. Lengkap tidak berarti memberi semua informasi.

- d. Relevan: berhubungan dengan keputusan yang akan diambil. Kualitas informasi ini sangat berhubungan dengan “lengkap”.
- e. Terpercaya: isi informasi dapat dipercaya (istilah lainnya: reliable). Hal ini tergantung kepada pemberi informasi.
- f. Terverifikasi: dapat dilacak ke sumber aslinya (verifiable). Apabila pemakai laporan tidak yakin dengan informasi yang diterimanya, dia ingin mendapatkan sumber informasi yang diperolehnya, untuk memeriksa apakah benar informasi yang telah diterimanya itu.
- g. Mudah dipahami: informasi harus siap dipahami oleh pembacanya. Pemakai laporan tidak ingin berfikir lagi dalam menerima informasi, dia hanya ingin tahu kesimpulannya saja, apakah informasi yang diperlukannya benar.
- h. Mudah diperoleh: informasi yang sulit diperoleh bisa tidak berguna. Pemakai tidak ingin bersusah payah mencari informasi. Bahkan, bila perlu dia tidak perlu membaca informasi agar tahu isinya, misalnya saja dalam bentuk grafik atau suara atau warna.

Pengertian Sistem Informasi Akademik (Siakad)

Sistem Informasi Akademik *online* merupakan sumber daya dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik di kampus. Sistem Informasi Akademik *online* selain merupakan sumber daya informasi di kampus, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa, dosen dengan staff akademik

dan mahasiswa dengan staff akademik atau dengan pihak terkait dan siapa saja yang ada di lingkungan kampus tersebut. Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam kampus saja tetapi diluar kampuspun bisa dilakukan bahkan dimana saja di seluruh dunia ini asalkan ada sebuah komputer yang terhubung dengan internet. Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi

(KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester registrasi, biodata diri, serta agenda harian.

Sistem Informasi Akademik (Siakad) AKPINDO

Untuk menunjang kegiatan administrasi akademik di lingkungan kampus, Akademi Pariwisata Indonesia (AKPINDO) telah menggunakan Sistem Informasi Akademik berbasis komputer sejak tahun 1995. Lingkup aksesibilitas aplikasi sistem informasi tersebut masih menggunakan jaringan lokal kampus (LAN). Kemudian pada awal tahun 2016 Siakad AKPINDO dikembangkan dan memperluas akses menjadi aplikasi berbasis internet.



Gambar 2. Tampilan Halaman antarmuka Siakad AKPINDO

Sumber: www.siakad.akpindo.ac.id

Pada gambar 2 disajikan tampilan menu utama Siakad AKPINDO, Siakad AKPINDO dapat diakses melalui alamat www.siakad.akpindo.ac.id. Struktur dari layanan akademik yang ada di Siakad AKPINDO adalah sebagai berikut :

- Menu Master
 - Master Tabel/Data Umum Perguruan Tinggi
 - Master Data Mahasiswa
 - Master Data Dosen
- Menu Akademik

- Konfigurasi Tahun Akademik
- Perkuliahan
- KRS
- Ujian
- Penilaian
- Hasil Studi
- Menu *Tools*
 - Data Pengguna
 - Pengaturan Modul
 - Backup Data
 - Restore Data
- Menu Akun
 - Edit Profile Pengguna
 - Edit Password

Siakad AKPINDO adalah salah satu media yang pendukung proses belajar mengajar di AKPINDO. Sebagai salah satu pioneer perguruan tinggi vokasi pariwisata di Indonesia, dalam proses belajar mengajarnya AKPINDO berorientasi kepada kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mempraktekkan materi yang disampaikan dosen. Dengan prosentase 70% perkuliahan praktek dan 30% perkuliahan teori memungkinkan hal tersebut dapat dicapai. AKPINDO juga telah menerapkan standar mutu internasional, dengan diimplementasikannya ISO 9002:2015 sejak tahun 1998.

Kualitas Sistem Siakad

Menurut DeLone & McLean (2003), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual*

impact), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.

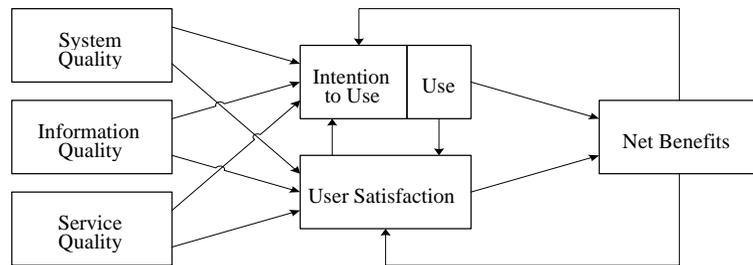
Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat.

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* sebagai (*memproduksi informasi*) dan *service provider* (*menyediakan tenaga untuk end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan.

Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone

dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam

lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena *The Update D&M IS Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce*.



Gambar 3. Updated D&M IS Success Model
 Sumber: DeLone & McLean (2003)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari software SIAKAD. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (DeLone W. H, 2003).

Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai. Oleh karena itu, mengapa setiap pengembangan sistem harus berkualitas, hal tersebut didasari oleh alasan-alasan sebagai berikut (B. Romney, 2005), 1) konsistensi, 2) efisiensi, 3) terkemuka, 4) Pengurangan biaya, dan 5) Kemampuan adaptasi.

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Menurut Gaspersz (2001), Kualitas system merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Kualitas sistem

mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktekpraktek manajemen kualitas secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Terdapat beberapa karakteristik umum dari sistem manajemen kualitas, antara lain sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern. Kualitas dapat didefinisikan melalui lima pendekatan utama, antara lain sebagai berikut: transcendent quality yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan; product based quality yaitu suatu atribut produk yang memenuhi kualitas; user based quality yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk; manufacturing based quality yaitu kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar; value based quality yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.
- b. Kualitas sistem berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- c. Kualitas sistem berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Patut diakui pula bahwa banyak kualitas sistem tidak akan efektif sepenuhnya pada pencegahan semata, sehingga kualitas sistem juga harus berlandaskan pada tindakan korektif terhadap masalah-masalah yang ditemukan. Dalam kaitan dengan hal ini, kualitas sistem merupakan suatu closed loop system yang mencakup deteksi, umpan balik, dan korelasi. Proporsi terbesar

harus diarahkan pada pencegahan kesalahan sejak tahap awal.

- d. Kualitas sistem mencakup elemen-elemen: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil-hasil (*outputs*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*inputs*), pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (*measurement for feedback and feedforward*).

Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator menurut DeLone dan McLean (2003), sebagai berikut:

- a. *Adaptability* (Kemudahan Penggunaan dan Adaptasi)
Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
- b. *Response Time* (Kecepatan Akses)
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
- c. *Reliability* (Keandalan Sistem)
Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.
- d. *Availability* (ketersediaan)
Ketersediaan yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- e. *Usability* (Kegunaan)
Kegunaan sistem ini dapat dilihat melalui manfaat yang didapat oleh pengguna suatu sistem informasi.

Kualitas Informasi Siakad

Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi. Dimensi kualitas bisa disebut sebagai syarat sebuah informasi dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sudut. Menurut O'Brien (2006: 32-33) terdapat tiga dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*), sebagai berikut:

a. *Time Dimension* (dimensi waktu informasi). Informasi dikatakan berkualitas jika memenuhi criteria sebagai berikut:

- 1) *Currency* alias *Up to date*. Informasi yang disampaikan tepat waktu. Buat sistem informasi yang menyajikan informasi basi. Tidak bisa digunakan apalagi untuk mengambil keputusan. Informasi yang tersaji cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan.
- 2) *Timeliness* alias tersedia kapan saja *user* membutuhkan. Artinya informasi tersedia kapan pun *user* menginginkannya. Pagi, siang, sore, bahkan tengah malam.
- 3) *Frequency* yang berarti informasi tersedia dalam periode waktu tertentu atau masuk kategori *up to date*.

b. *Content Dimension* (dimensi konten informasi), yaitu sebagai berikut:

- 1) *Accuracy*. Jelas bahwa informasi yang tersedia akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak

menjerumuskan *user* dan berakibat salah dalam mengambil keputusan.

- 2) *Relevance*. Informasi yang tersedia sesuai dengan *business core* atau kebutuhan *user*. Jangan sampai informasi yang tersedia tidak dibutuhkan *user*.
- 3) *Conciseness*. Dimaksudkan bahwa informasi yang disajikan diperlukan oleh *user*. Misalnya informasi prakiraan cuaca, *user* membutuhkan suhu sekarang berapa, akan hujan atau tidak, berapa kecepatan angin, layak tidak untuk berlayar.

c. *Form Dimension* (dimensi bentuk informasi), yaitu apabila bentuk informasi adalah cara bagaimana informasi tersebut sampai ke *user*. Media apa yang sebaiknya digunakan. Apakah sistem informasi *stand alone* atau yang *online*. Bisa diakses melalui apa, televisi, radio, komputer, layar lebar (seperti di jalan-jalan), atau melalui ponsel. Pilihan-pilihan ini dikembalikan lagi pada kebutuhan sistem berdasarkan hasil analisis permasalahan saat ini.

Informasi dikatakan berkualitas menurut Jogiyanto (2005: 77-78), jika memiliki syarat-syarat berikut :

a. Akurat

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Selain itu juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Komponen akurat meliputi :

- 1) *Completeness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan

mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.

2) *Correctness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.

3) *Security*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan

b. Tepat waktu

Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat-berakibat fatal. Saat ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

c. Relevan

Informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

d. Ekonomis

Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya

e. Mudah Dipahami

Informasi mudah dipahami dan mudah diperoleh pilar kualitas informasi. Data yang masih merupakan bahan mentah yang harus diolah untuk menghasilkan informasi melalui suatu model. Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut disebut model pengolahan data atau dikenal dengan siklus pengolahan

data (siklus informasi). Data diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, sehingga bisa melakukan pengambilan keputusan, dengan keputusan tersebut bisa melakukan tindakan sehingga menghasilkan hasil sebuah tindakan, hasil tadi dijadikan data dan selanjutnya dijadikan sebagai masukan untuk diolah kembali menjadi sebuah informasi.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi (*quality of information*) sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh tiga hal, yaitu:

a. Relevan (*relevancy*) Berarti informasi harus memberikan manfaat bagi 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 bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan

b. Akurat (*accuracy*) Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakakuratan dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut.

c. Tepat waktu (*timeliness*) Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang usang tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan berakibat fatal atau kesalahan dalam keputusan dan tindakan. Kondisi

demikian menyebabkan mahalannya nilai suatu informasi, sehingga kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya memerlukan teknologi-teknologi terbaru.

- d. Dapat dipercaya (*Reliability*). Informasi yang disajikan dalam suatu sistem informasi harus dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan secara langsung oleh pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini indikator yang digunakan oleh penulis untuk mengukur kualitas sistem informasi Siakad adalah :

- a. Relevansi (*Relevancy*)
- b. Mudah Dipahami (*Ease of Understanding*)
- c. Tepat Waktu (*Timeliness*) dan
- d. Kelengkapan (*Completeness*)

Kualitas Layanan Siakad

Menurut William J. Stanton (2006) “layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain”. Sedangkan menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler,2009).

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen (Tjiptono, 2017). Jadi penilaian konsumen

terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluative terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Kualitas layanan menurut Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/konsumen (Tjiptono, 20017)

DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan penyedia layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi kepada para pengguna untuk memastikan sistem dapat diaplikasi dengan baik secara internal maupun eksternal. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Kualitas layanan SIAKAD merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia layanan program Sistem Informasi Akademik.

Tjiptono mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi *customer* dan kebutuhan serta kemauan *customer*, yaitu:

- a. Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh customer.
- b. Kualitas adalah penilaian subyektif *customer*. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi customer dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah.
- c. Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu

karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Menurut Jiang, Klein dan Carr (2000) dan Tjiptono (2017), terdapat lima indikator utama terkait dengan kualitas layanan, yaitu bukti nyata (tangibles), keandalan (reliability), kecepatan tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Jiang, Klein dan Carr (2000) menjelaskan lima indikator yang mengukur kualitas layanan sebagai berikut :

- a. Bukti nyata (tangibles) adalah bukti nyata dari kepedulian dan bentuk perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- b. Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- c. Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, penyedia jasa berusaha memperbaiki atau menimalkan kerugian konsumen dengan segera.
- d. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan dan perilaku pegawai untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- e. Empati (emphaty) adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas; merasa senang; (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dan interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, mudie dan cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak meungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono,2011). Menurut Fandy Tjiptono (2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen adalah suatu

penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk atau jasa dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Apabila dijabarkan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan konsumen (nilai persepsi) apabila:

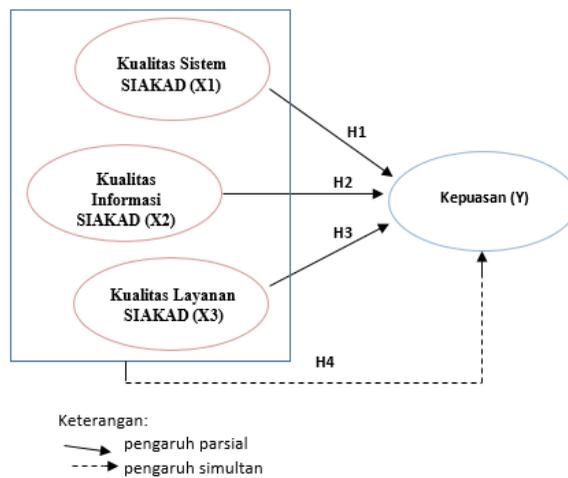
- a. Nilai harapan = nilai persepsi pelanggan puas
- b. Nilai harapan < nilai persepsi pelanggan sangat puas

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2011), yaitu :

1. Kinerja
2. Harapan

Kerangka Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya, maka kerangka konsep dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 4 Kerangka Penelitian

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem Siakad *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

H2 : Kualitas informasi Siakad *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

H3 : Kualitas layanan Siakad *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

H4 : Kualitas sistem, informasi dan layanan Siakad *online* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa AKPINDO ditinjau dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan SIAKAD online.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa aktif jenjang D3 AKPINDO yaitu sebanyak 707 orang. Dari populasi tersebut akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden menggunakan rumus Slovin dengan margin error 5%, sehingga sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 255 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling*.

Teknik Pengolahan Data

Kuesioner yang merupakan instrumen pengumpulan data sebaiknya harus lulus uji kualitas data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya pada analisa regresi linier berganda agar kepastian model regresi yang dihasilkan mempunyai ketepatan estimasi, konsisten dan tidak bias maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik (normalitas, heterokedastisitas, multikolinearitas dan linieritas)

Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Metode analisis yang berhubungan dengan pengumpulan atau penyajian data sampai memberi informasi yang berguna yang dituangkan kedalam tabel yang berwujud distribusi data yang merupakan penggambaran banyaknya nilai data dengan kategori tertentu.

2. Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan penelitian yang menganalisis pengaruh/hubungan antara satu atau lebih variabel bebas (independent)/prediktor dengan satu variabel tidak bebas/tetap (dependent)/respon

3. Uji Simultan dengan uji F (ANOVA)

Dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 5\%$ (0.05) akan dibandingkan dengan nilai F_{hitung} dengan $F_{tabel}(df \text{ pembilang, } df \text{ penyebut})$. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara bersama-sama keseluruhan variabel bebas memiliki keterkaitan atau pengaruh yang nyata terhadap variabel tidak bebas, sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti secara bersama-sama keseluruhan variabel bebas tidak memiliki keberartian atau pengaruh nyata terhadap variabel bebas

4. Uji Parsial dengan Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual / parsial dan menganggap independen yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t_{tabel} dengan nilai t_{hitung} . Apabila nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika

nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen

- Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (KD)
Koefisien Korelasi (R) adalah nilai yang menunjukkan ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Nilai koefisien korelasi menunjukkan pada kategori sebagai berikut: Jika nilai R positif berarti hubungan X dengan Y lurus, artinya semakin besar X, maka Y semakin besar. Jika nilai R negative berarti hubungan X dengan Y terbalik, maka jika X semakin besar, maka Y semakin kecil.
Koefisien Determinasi merupakan nilai yang menunjukkan kemampuan variabel X menjelaskan keragaman dari Y, di mana nilai Koefisien Determinasi (KD) dirumuskan dengan: $KD = R^2 \times 100\%$

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3 Uji normalitas data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		255
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.87486809
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.039
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.964
Asymp. Sig. (2-tailed)		.310

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Pada tabel di atas nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada variabel *dependent* kepuasan mahasiswa diperoleh nilai sebesar 0.310 >

HASIL PENELITIAN

Hasil Kualitas Data

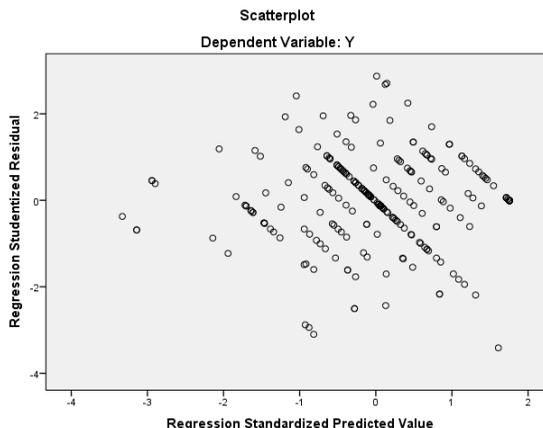
Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Va- lid	Ti- dak Va- lid	<i>cronbach's alpha</i>	r_{tabel}	Kesim- pulan
Kualitas sistem	5	-	0.793	0.468	Reliabel
Kualitas informasi	4	-	0.815	0.468	Reliabel
Kualitas layanan	5	-	0.810	0.468	Reliabel
Kepuasan mahasiswa	4	-	0.811	0.468	Reliabel

Sumber: hasil olah data uji validitas & reliabilitas, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan pada semua variabel yang diteliti adalah valid. Hasil uji reliabilitas pada semua variabel reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > nilai r_{tabel} .

0.05 dengan demikian residu dari data berdistribusi normal.



Gambar 5 Uji Heterokedastisitas

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Pada Gambar di atas terlihat titik-titik menyebarkan di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, dengan demikian asumsi non heterokedastisitas sudah terpenuhi

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas Sistem	0.355	2.814	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Informasi	0.354	2.823	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	0.462	2.165	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: hasil olah output SPSS, 2019

Pada tabel di atas terlihat nilai VIF pada seluruh variabel yang diuji < 10 begitupun juga nilai *tolerance* > 0,1.

Sehingga model regresi yang dihasilkan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5 Uji Linearitas X_1 Variabel Dependent Kepuasan Mahasiswa

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	2541.535	15	169.436	13.879	.000
		Linearity	2258.229	1	2258.229	184.973	.000
		Deviation from Linearity	283.306	14	20.236	1.658	.065
	Within Groups	2917.814	239	12.208			
	Total	5459.349	254				
Y * X2	Between Groups	(Combined)	2858.983	14	204.213	18.848	.000
		Linearity	2674.740	1	2674.740	246.864	.000
		Deviation from Linearity	184.243	13	14.173	1.308	.209
	Within Groups	2600.366	240	10.835			
	Total	5459.349	254				

		(Combined)	3164.830	14	226.059	23.645	.000
Y * X3	Between Groups	Linearity	3056.111	1	3056.111	319.660	.000
		Deviation from Linearity	108.718	13	8.363	.875	.580
	Within Groups		2294.519	240	9.560		
	Total		5459.349	254			

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Pada ketiga tabel di atas pada baris *linearity* diperoleh nilai signifikansi X_1 sebesar 0.000, nilai signifikansi X_2 sebesar 0.000 dan nilai signifikansi X_3 sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ artinya antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa terdapat hubungan yang linier, sehingga dapat disimpulkan telah terpenuhinya asumsi linieritas.

Analisa Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandard. Coefficients		Stand. Coeff..
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	.830	.609	
1 Kualitas sistem	.047	.046	.056
Kualitas informasi	.330	.054	.338
Kualitas layanan	.456	.041	.539

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa diperoleh nilai konstanta, serta nilai koefisien regresi linier, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,830 + 0,047X_1 + 0,330X_2 + 0,456X_3 + e$$

Dari Model di atas dapat dijelaskan :

- Konstanta sebesar 0,830. Jika kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas layanan (X_3) bernilai 0 maka kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,830.
- Koefisien regresi linier untuk kualitas sistem (X_1) sebesar 0.047 maknanya adalah jika kualitas sistem (X_1) naik 1 satuan, maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.047 dengan asumsi variabel lain tetap
- Koefisien regresi linier untuk kualitas informasi (X_2) sebesar 0.330 maknanya adalah jika kualitas informasi (X_2) naik 1 satuan, maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.330 dengan asumsi variabel lain tetap
- Koefisien regresi linier untuk kualitas layanan (X_3) sebesar 0.456 maknanya adalah jika kualitas layanan (X_3) naik 1 satuan, maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.456 dengan asumsi variabel lain tetap

Uji Parsial dengan Uji t

Tabel 7 Uji Parsial dengan Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	1.363	.174
1 X1	1.025	.306
X2	6.137	.000
X3	11.176	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil uji t untuk variabel kualitas sistem (X_1) diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,025$

dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 5\%$ (0,05) dan derajat kebebasan $df = n-k$ $(255-4) = 251$ diperoleh nilai t_{tabel} adalah $= 1,651$, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,025 < 1,651$), yang berarti H_0 diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil uji t untuk variabel kualitas informasi (X_2) diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,137 > t_{tabel} 1,651$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, Hasil uji t untuk variabel kualitas layanan (X_3) diperoleh nilai $t_{hitung} = 11,176 > t_{tabel} 1,651$, yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat disimpulkan perubahan pada kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan mahasiswa begitupun juga perubahan pada kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, maknanya kualitas informasi semakin baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa begitu juga dengan kualitas layanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Uji F

Tabel 8 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1301.537	3	433.846	226.832	.000 ^b
Residual	480.071	251	1.913		
Total	1781.608	254			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: hasil output SPSS, 2019

Dari tabel di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 226,832, nilai F_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 5\%$ (0,05), $df1 = 3$, $df2 = n-k$ $(255-4) = 251$ adalah $= 2,106$. Dasar keputusan adalah membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , sehingga hasilnya nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} atau $226,832 > 2,106$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti secara bersama-sama atau simultan keseluruhan variabel bebas yaitu kualitas sistem, informasi dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (KD)

Tabel 9 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.855 ^a	.731	.727

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi (R) = 0,855 berada pada kategori sangat kuat, artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat hubungan yang linier dengan kategori sangat kuat antara ketiga variabel bebas (kualitas sistem, informasi dan layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa). Nilai koefisien determinasi = 0,731 atau 73,1%, artinya secara simultan memiliki kemampuan untuk menjelaskan keragaman kepuasan mahasiswa sebesar 73,1% atau kontribusi pengaruh ketiga variabel secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa adalah 73,1%, sisanya sebesar 26,9% dipengaruhi faktor

lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, antara lain menurut Kotler dan Keller (2007,177): kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan harga.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem Siakad *online* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terlihat dari nilai $t_{hitung} (1,025) < t_{tabel} (1,651)$. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas mahasiswa AKPINDO setuju bahwa kualitas sistem Siakad *online* dinilai sudah terpenuhi.
2. Kualitas informasi Siakad *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terlihat dari nilai $t_{hitung} (6,137) < t_{tabel} (1,651)$. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas mahasiswa AKPINDO cenderung setuju bahwa kualitas informasi Siakad *online* dinilai sudah terpenuhi.
3. Kualitas layanan SIAKAD *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terlihat dari nilai $t_{hitung} (11,176) < t_{tabel} (1,651)$. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas mahasiswa AKPINDO setuju bahwa kualitas layanan Siakad *online* dinilai sudah terpenuhi.
4. Kualitas sistem, informasi dan layanan SIAKAD *online* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terlihat dari nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ atau $226,832 > 2,106$. Berdasarkan koefisien korelasi dengan nilai 0,855 maknanya secara simultan terdapat hubungan yang linier dengan

kategori sangat kuat antara ketiga variabel (kualitas sistem, informasi dan layanan) terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan koefisien determinasi dengan nilai 0,731 maknanya kontribusi pengaruh ketiga variabel secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa adalah 73,1% sisanya sebesar 26,9 dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan harga. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas mahasiswa AKPINDO setuju bahwa kepuasan mahasiswa dinilai sudah terpenuhi.

Saran

1. Kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa maka diharapkan manajemen memberikan perhatian untuk meningkatkan berkesinambungan. Pengaruh signifikan variabel kualitas sistem, informasi dan layanan SIAKAD secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan perlunya manajemen mengelola SIAKAD dengan lebih baik.
2. Untuk penelitian lanjutan agar meningkatkan jumlah responden menggunakan metode *stratified sampling*. Pada variabel X_2 kualitas informasi nilai koefisien regresi masih yang terendah (0,330) agar ditambah dengan variabel lain seperti frekuensi informasi, penerimaan umpan balik pengguna secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- (AKPINDO), A. P. (2018). *Laporan Penyelenggaraan Pendidikan Semester Genap Tahun Akademik 2017/2018*. Jakarta: Akademi Pariwisata Indonesia.
- APJII. (2017). *Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2017*. Jakarta: APJII.
- B. Romney, M. P. (2005). *Accounting Information System di Indonesiakan oleh Dewi Fitriyani & Deny Amos Kwary*. Jakarta: Salemba Empat.
- DeLone W. H, M. E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 9-30.
- Diana A. dan Lilis S. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi: Perancangan, Proses dan Penerapan*. Yogyakarta : Andi.
- Gaspersz, V. (2001). *Sistem Informasi Manajemen, Suatu Pengantar*. Bandung: Armico.
- Guswandi. 2013. *Modul Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta : FE Universitas Krisnadwipayana
- Hall, J. A. 2008. *Accounting Information Systems. Seventh Edition. USA: Cengage Learning*.
- Jogiyanto, H. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Index, Gramedia.
- Kotler, Philip dan Keller (2007) *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- LPPM AKPINDO. 2014. *Modul Metodologi Penelitian*, Jakarta : LPPM AKPINDO
- Mardi, Dr. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Cet. Ke 2. Bogor: Ghalia Indonesia
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riza Wahyudi, E. S. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014 *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems (Edisi 13)*, Prentice Hall.
- Soebiyantoro, J. (2002). Pengaruh Pelayanan Terhadap Pengaruh Pelayanan Terhadap Sistem Informasi. *Jurnal STIKOM*.
- Taufik Saleh, D. U. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Pada Pemerintahan Aceh. *Jurnal Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*, 110-124.
- Tjiptono, F. D. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UNDP. (2016). *UNDP Human Development Report*. Retrieved from UNDP Human Development Report: <http://hdr.undp.org/en/composite/HDI>
- William, J. Stanton. 2006. *Dasar – dasar Manajemen*. Mandar Maju, Jakarta.
- Winarno, W. W. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 2. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Yogyakarta.

