

# EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI PENJADWALAN KULIAH BIRO ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN UNIVERSITAS XYZ

**Tangkas Udiono**

Computerized Accounting Department, School of Information Systems, Binus University  
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
tangkas@binus.edu

## ABSTRACT

*One way to identify the success indicator of the use of information systems is conducting a survey of user satisfaction. Measuring the quality of Information Systems of Registration and Lecture Scheduling at the Bureau of Administration and Finance University of XYZ is important because it aims to find out how far the role and utilization of existing information systems run. This research aims to investigate the factors that influence user satisfaction of the information system. Data are collected through the distribution of questionnaires with the number of respondents as much as 378 students. The data collected are analyzed using sampling techniques. The results of the regression analysis and the correlation between Information System Quality and Information Quality affect student satisfaction by 6.6% and 4.9%.*

**Keywords:** *evaluation, system, information, user satisfaction*

## ABSTRAK

*Salah satu cara menentukan indikator keberhasilan pemanfaatan sistem informasi adalah dengan melakukan survei terhadap kepuasan pemakai. Evaluasi kualitas Sistem informasi Registrasi dan Penjadwalan Kuliah pada Biro Administrasi dan Keuangan Universitas XYZ adalah penting karena bertujuan mengetahui seberapa jauh peran dan pemanfaatan sistem informasi yang ada. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemakai sistem informasi. Data dihimpun melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 378 orang Mahasiswa. Data yang dihimpun dianalisis menggunakan teknik sampling. Adapun Hasil analisis regresi dan korelasi antara faktor Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebesar 6.6 % dan 4.9 %.*

**Kata kunci:** *evaluasi, sistem, informasi, kepuasan pemakai*

## PENDAHULUAN

Sistem Informasi Penjadwalan Kuliah sebagai salah satu sistem informasi yang diterapkan untuk memperlancar pelaksanaan proses perkuliahan harus mampu untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pemakai. Pengukuran mutu sistem informasi adalah elemen penting untuk memberikan kepuasan kepada pemakaiannya.

Menurut Puspitasari dkk. (2009), kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi produsen. Produsen akan dapat memenangkan persaingan bisnis dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Sebaliknya, jika produsen tidak dapat memberikan kepuasan, pelanggan akan beralih kepada produsen yang lain. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana harapan pelanggan dapat dipenuhi oleh produsen.

Terdapat tiga tingkat kepuasan pelanggan menurut Oka A. Yoeti (2000), yaitu: (1) menemukan kebutuhan pokok pelanggan; (2) mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan sehingga mereka mau datang kembali ke *supplier*; (3) memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan dan melakukan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan.

Pengukuran kualitas sistem informasi di Universitas XYZ tidak hanya sebatas kualitas sistem informasinya saja tetapi juga kualitas informasinya. Menurut Bailey dan Person (1983) dalam Zulaika dan Radityo (2008), kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi menyangkut manfaat, nilai, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan, yang dapat digambarkan dengan empat indikator, yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timelines*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*). Sedangkan menurut Widuri (2010), kesuksesan suatu sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat di mana sistem informasi memberikan kontribusinya kepada organisasi di mana ukuran pencapaian kesuksesan itu dapat beragam namun secara umum hal ini dapat diterjemahkan dalam dua fokus ukuran, yaitu: (1) efisiensi lebih berfokus secara internal atas fungsi sistem informasi, seperti jumlah tugas yang dapat diselesaikan perperiode waktu tertentu, sedangkan; (2) efektifitas lebih mengarah pada aspek eksternal, seperti dampak atas informasi yang disediakan dalam membantu pengguna melaksanakan tugasnya.

Untuk itu, diperlukan analisis yang dapat melihat faktor faktor tersebut secara keseluruhan. Analisis faktor faktor ini dengan menggunakan statistik untuk menemukan beberapa faktor yang mendasari keterkaitan antar *variable*.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor faktor apa saja yang berperan dalam menentukan kepuasan Mahasiswa terhadap sistem informasi penjadwalan kuliah. Berdasarkan di atas, tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa terhadap sistem informasi penjadwalan kuliah biro administrasi umum dan keuangan Universitas XYZ.

## METODE

Tahapan penelitian yang dilakukan di antaranya:

### **Tahap Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada sebanyak 378 orang

Mahasiswa sehingga diharapkan dapat mewakili Mahasiswa Universitas XYZ. Kuesioner yang disebarkan sudah melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode *Simple Random Sampling* (pengambilan sampel secara acak sederhana atau SRS) yang berarti memilih sampel dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel. Seluruh anggota populasi menjadi anggota dari kerangka sampel. SRS biasa digunakan jika populasi bersifat homogen (Nurhayati, 2008).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran

## Penentuan Variabel

Penentuan Variabel penelitian berdasarkan hasil penelitian Zulaikha dan Radityo (2008), maka variabel yang digunakan adalah Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi di mana faktor faktor ini dijabarkan ke dalam 28 Pertanyaan.

Kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*) kecepatan akses (*response time*) kehandalan sistem (*system reliability*) dan keamanan sistem (*System security*) (De Lone dan Mc Lean, 2003).

Sedangkan kualitas informasi merujuk pada *output* sistem informasi yang dapat diukur berdasarkan 5 indikator yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*) kelengkapan informasi (*completeness*) dan saling berhubungan (*relevancy*), serta penyajian informasi (*format*) yang artinya:

## Skala Pengukuran

Menurut Triyanto dan Elisabeth, 2009 pengukuran variabel pertanyaan dapat menggunakan skala Likert yang menunjukkan 1= sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju . di mana skor tertinggi diberikan untuk jawaban yang paling diharapkan dan terendah untuk jawaban yang paling tidak diharapkan.

## Tahapan Analisis Data

Pada tahapan ini dilakukan dengan menganalisis faktor faktor yang berpengaruh dalam menentukan kepausan Mahasiswa terhadap kualitas sistem informasi, di mana akan dilihat faktor mana yang memiliki hubungan yang tinggi terhadap kepausan Mahasiswa tersebut.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), terdapat lima komponen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas meliputi *content, accuracy, format, ease of use, and timeliness*. Model evaluasi ini berfokus pada kepausan pengguna akhir (EUCS) terhadap aspek teknologi seperti keakuratan, format, waktu dan ketepatan waktu dan mudah

digunakan. Model ini telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk menguji reliabilitasnya dan menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna.

Menurut Riduwan dan Kuncoro (2008) *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terkait. Dengan beberapa modelnya yaitu

### Uji Validitas

Jenis uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Construct Validity* untuk melihat apakah suatu alat tes telah memenuhi fungsinya dalam mengukur *construct* atau terkait secara teoritis (Kurniati dan Putri, 2006)

### Uji Reliabilitas

Merujuk pada sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Koefisien reliabilitasnya terentang antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 semakin tinggi reliabilitasnya (Kurniati dan Putri, 2006), di mana untuk perhitungan uji ini menggunakan program SPSS V16.0.

### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna mengukur seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas (independen) terhadap variabel tidak bebas (dependen) untuk menganalisis data dengan menggunakan program SPSS V16.0.

### Analisis Regresi

Analisis Regresi bertujuan untuk mengetahui bagaimana keeratan hubungan antara satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen, Widuri (2010). Yang secara matematika dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = A + BX_1 + CX_2 \dots NX_n$$

di mana

Y = Variabel dependen

X = Variabel Independen

A = intersep

B = koefisien regresi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian menggunakan analisis regresi linier dengan kualitas sistem informasi (X1) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat, hipotesis untuk Kualitas Sistem Informasi adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh positif antara kualitas sistem informasi terhadap variabel kepuasan Mahasiswa

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh positif antara kualitas sistem informasi terhadap variabel kepuasan Mahasiswa

Hasil perhitungan model summary regresi linier variabel Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan disajikan pada Tabel 1. Pada tabel ini terdapat *R Square* sebesar 0,066 dari koefisien korelasi (0,257) R-Square di sebut koefisien determinansi yang dalam hal ini sebesar 6,6%

hasil kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem Informasi(X) sedangkan sisanya di jelaskan variabel lain yang berarti kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa ( $H_1$ ).

Tabel 1 Hasil Perhitungan *Model Summary Regresi Linier Variabel* Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.257 <sup>a</sup>	.066	.064	.52000	1.432

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier dengan kualitas Informasi (X2) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat; hipotesis untuk Kualitas Informasi adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh positif antara keenam variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan Mahasiswa

$H_1$  :Ada pengaruh positif antara keenam variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan Mahasiswa

Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Perhitungan *Model Summary Regresi Linier* Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.222 <sup>a</sup>	.049	.047	.52471	1.429

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Pada tabel ini terdapat *R Square* sebesar 0,049 dari koefisien korelasi (0,222) R-Square di sebut koefisien determinansi yang dalam hal ini sebesar 4,9% hasil kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Informasi (X) sedangkan sisanya di jelaskan variabel lain yang berarti kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa ( $H_1$ ). Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan kualitas sistem informasi (X1) dan Kualitas Informasi (X2) sebagai variabel bebas terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat, hasilnya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Perhitungan Model Korelasi Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi

Control Variables		X1	X2
Y	X1	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.000
		df	0
X2	X1	Correlation	.832
		Significance (2-tailed)	.000
		df	375
	X2	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.000
		df	0

Pada tabel ini terlihat korelasi antara X1 terhadap X2 dan sebaliknya adalah sebesar 0.832 karena nilai korelasi tersebut diatas 0,5 ( $0.832 > 0.5$ ) atau nilai korelasi mendekati 1 artinya variabel X1 dan Variabel X2 memiliki hubungan atau korelasi. Hasil uji Anova dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Uji Anova Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.230	2	3.615	13.335	.000 <sup>a</sup>
	Residual	101.659	375	.271		
	Total	108.889	377			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji Anova didapatkan tingkat signifikan sebesar 0.000. Karena probabilitas ini kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas sistem informasi dan kualitas Informasi terhadap kepuasan Mahasiswa (Pada Tabel ini terlihat bahwa nilai probabilitasnya atau sig =  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa model Linier dapat digunakan). Uji Koefisien (Tabel 5) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

$$Y = 0,667 + 0.088X1 + 0.714X2$$

di mana

Y = Kepuasan Mahasiswa

X1 = Kualitas Sistem Informasi

X2 = Kualitas Informasi.

Tabel 5 Uji Koefisien Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.667	.132		5.073	.000
	X1	.088	.034	.074	2.621	.003
	X2	.714	.025	.824	29.015	.000

a. Dependent Variable: Y

## PENUTUP

Berdasarkan hasil dan analisis data sebelumnya dapat disimpulkan: (1) besar pengaruh dari masing masing faktor dalam kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar *Reliability* 0.043, *Fkexibility* 0.20, *Security* 0.069, *Responsif* 0.064, dan *Easy to Use* 0.05; (2) besar pengaruh dari masing masing faktor dalam kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar *Accuracy* 0.059, *Reliability* 0.026, *Timelines* 0.040, *Relevancy* 0.014, *Format* 0.037, *Completeness* 0.027; (3) hasil analisis dan regresi dan korelasi antara faktor Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa sebesar 6.6 % dan 4.9 %, sementara selebihnya dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- De Lone, William H. dan Mc Lean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean model of information sistem succes: a ten year update. *Jurnal of Management Information System*, 19 (4).
- Kurniati, Ni Made Taganing dan Putri, Dona Eka. (2006). Adaptasi, uji validitas dan reliabilitas career maturity inventory pada siswa menengah atas (SMA) di Jakarta. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 11 (2).
- Nurhayati. (2008). Studi perbandingan metode sampling antara simple random dengan stratified random. *Jurnal Basis Data, ICT Researcher Center UNAS*.
- Puspitasari dkk. (2009). Pengukuran Kepuasan Pelanggan COMLABS Institut Teknologi Bandung. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Riduwan dan Kuncoro. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Triyanto, Agus dan Elisabeth. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(4).
- Widuri, Retnaningtyas. (2010). Ketidakpastian tugas sebagai variabel moderator terhadap hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan kepuasan pengguna pada end user computing, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12 (1), 41-52.
- Yoeti, H. Oka. (2000). *Costomer Service (Cara Efektif Memuaskan Pelanggan)*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Zulaikha dan Radityo, Dody. (2008). Kesuksesan pengembangan sistem informasi: Sebuah kajian empiris dengan De lone and Mc Lean model. *Jurnal MAKSI*, 8 (2), 199 -212.