

**ANALISIS KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
(SIAKAD) *ONLINE* BERBASIS WEB PADA UNIVERSITAS JAMBI  
(Dari Perspektif Mahasiswa Sebagai Pengguna)**

**Muhammad Damas Fatih**

Magister Teknik Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang Km 14,5 Sleman Yogyakarta 55510  
Email: damasfatih@gmail.com<sup>\*)</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris pengaruh variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan SIAKAD *online* berbasis Web. Responden dalam penelitian ini berjumlah 252 mahasiswa. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan pada bulan April 2017 sampai Mei 2017. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu peneliti dengan sengaja mengambil mahasiswa Strata satu (S1) yang telah menempuh perkuliahan selama 3 (tiga) semester atau lebih sebagai sampel. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS *version 17,0 for Windows*. Berdasarkan review literatur, model penelitian ini mengadopsi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*update*, tahun 2003). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi.

**Kata Kunci: DeLone & McLean (Update, Tahun 2003), System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction**

**PENDAHULUAN**

Dampak positif dengan adanya globalisasi adalah semakin meningkatnya kecepatan arus informasi. Kemajuan teknologi informasi menawarkan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan, mulai dari kebutuhan pribadi sampai kegiatan bisnis. Bahkan, akhir-akhir ini teknologi informasi telah menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu organisasi dan dapat dijadikan sebagai suatu strategi dalam menjaga kepercayaan dari para penggunanya, termasuk juga dalam lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi. Sebagaimana menurut Amir (2016; 287), dalam rangka pengembangan institusinya untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka setiap perguruan tinggi harus mempunyai manajemen sistem informasi yang kuat dan andal.

Peranan teknologi informasi akan menjadi semakin penting dan sangat menentukan bagi sebuah lembaga pendidikan dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi persaingan dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anak didiknya. Lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki sistem informasi akademik yang baik pula, untuk mahasiswa, tenaga pengajar/dosen, dan Bagian Administrasi Akademik

---

Perguruan Tinggi itu sendiri. Fasilitas yang berkualitas tentunya menjadi nilai tambah bagi perguruan tinggi dan akhirnya sistem informasi akademik akan menjadi layanan yang wajib tersedia dalam sebuah perguruan tinggi. Menurut Sistem Informasi Akademik (2010), Sistem Informasi Akademik (SIKAD) secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dihasilkannya.

Dewasa ini, seluruh perguruan tinggi di Indonesia mulai berbenah dalam pengolahan data dan pelayanan akademiknya tak terkecuali Universitas Jambi. Universitas Jambi telah menerapkan sistem informasi akademik (SIKAD) *online* berbasis Web pada tahun 2012. Sebenarnya, Sistem informasi akademik pada Universitas Jambi telah mulai dikembangkan sejak tahun 1993, dimana mahasiswa melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara manual dengan menggunakan form KRS, kemudian form KRS yang sudah diisi oleh mahasiswa ditransfer ke komputer menggunakan mesin opscan. Kemudian pada tahun 2000 sudah menggunakan mesin opscan 5 yang kecepatan kerjanya jauh lebih baik dari mesin opscan sebelumnya. Berikutnya pada tahun 2006 pengisian KRS oleh mahasiswa sudah mulai secara *online*, namun masih menggunakan komputer terbatas di Unit Pelaksana Teknis (UPT) komputer (belum berbasis Web). Tepatnya pada tahun ajaran baru 2012/2013 Universitas Jambi mulai menggunakan sistem informasi akademik (SIKAD) *online* yang berbasis Web. Mahasiswa dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai akademik dengan mengakses SIKAD yang berbasis Web di manapun dan kapanpun.

Kesuksesan implementasi sistem informasi pada suatu perguruan tinggi, tentu akan memberikan dampak positif terhadap kualitas perguruan tinggi tersebut. Namun, implementasi sistem informasi ini tidak secara otomatis langsung berhasil. Perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahuinya. Menurut Ives, bahwa implementasi sistem informasi merupakan sesuatu yang mahal. Jika sudah dilaksanakan, akan menjadi penting untuk mengetahui apakah implementasi sistem informasi itu sudah berhasil atau belum. Oleh karena itu maka perlu dilakukan evaluasi (Ives, 1983). Atas dasar tersebut, maka peneliti merasa perlu dilakukan evaluasi dan penelitian terhadap kesuksesan implementasi SIKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi. Disamping itu pula, evaluasi terhadap SIKAD pada Universitas Jambi belum pernah dilakukan sebelumnya.

Implementasi sistem informasi dikatakan sukses dapat diukur dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Doll & Torkzadeh, 1988, and Baroudi, 1986). Penelitian ini akan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (*update*) tahun 2003 dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam hal ini tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Faktor-faktor tersebut terdiri dari: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Model kesuksesan sistem informasi ini telah banyak dijadikan acuan bagi peneliti lain, diantaranya; Costa, (2016); Dwivedi, (2013); Sun, (2014); McGill, (2003), Livari (2005), Muddasir (2008), Ahmad (2013), Hanggarani (2013), dan Jumardi, (2015).

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris pengaruh variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*)

---

dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi.

### **Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) *Online* Berbasis Web**

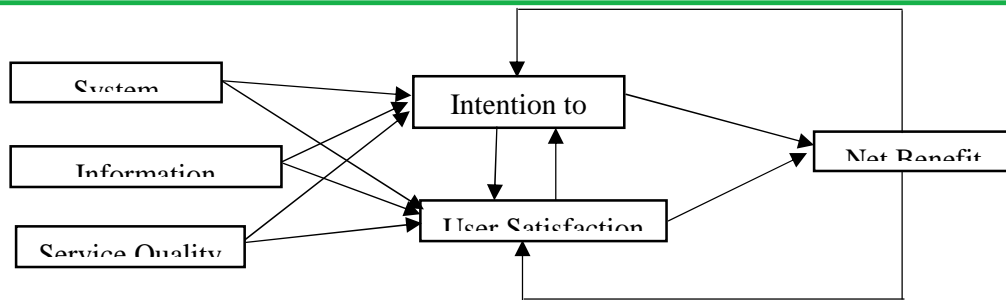
Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) adalah suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data akademik (Kartu Rencana Studi-KRS, Kartu Hasil Studi-KHS, transkrip nilai, informasi kelas dan dosen, informasi jadwal kuliah dan ujian, dan aktifitas akademik lainnya) dengan penerapan teknologi komputer baik *hardware* maupun *software* (Tipstrategi, 2010). Selanjutnya, SiakadOnline (2016), menjelaskan bahwa SIAKAD *online* adalah suatu sistem informasi akademik yang dibangun untuk kemudahan kepada penggunaannya dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara *online*.

Sebelum membahas mengenai SIAKAD *online* berbasis Web, terlebih dahulu membahas mengenai Web itu sendiri. Menurut Shelly dan Vermaat (2012), Word Wide Web (WWW) atau Web sebenarnya hanyalah salah satu dari berbagai jenis layanan di Internet. Web telah mengalami pertumbuhan yang sangat fenomenal sehingga menjadi salah satu layanan Internet yang paling banyak digunakan (Shelly dan Vermaat, 2012). Sistem informasi berbasis Web merupakan bagian dari sistem informasi yang memberikan informasi kepada pengguna dengan teknologi Web atau Internet yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga informasi tersebut dapat diakses di manapun dan kapanpun, untuk mendukung dan memudahkan pekerjaan manusia agar menjadi lebih efisien dan efektif.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa SIAKAD *online* berbasis Web merupakan aplikasi untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga perguruan tinggi dapat menyediakan layanan informasi yang lebih efisien dan efektif, baik di dalam maupun di luar lingkungan kampus melalui teknologi Informasi dan jaringan Internet. Aplikasi ini mempermudah pengguna (mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi) mengakses informasi-informasi akademik di manapun dan kapanpun.

### **Model Kesuksesan Sistem Informasi**

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna umumnya dianggap sebagai salah satu ukuran yang paling penting dari kesuksesan sistem informasi. Lebih lanjut dijelaskan pula oleh Baroudi, (1986), keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi umumnya dianggap sebagai suatu mekanisme penting untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan memastikan sistem berjalan dengan baik/sukses. Model yang digunakan dalam penilaian kesuksesan implementasi sistem informasi dalam penelitian ini adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (*update*, tahun 2003) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D & M Information System Success Model, update, 2003*) (lihat Gambar 1).

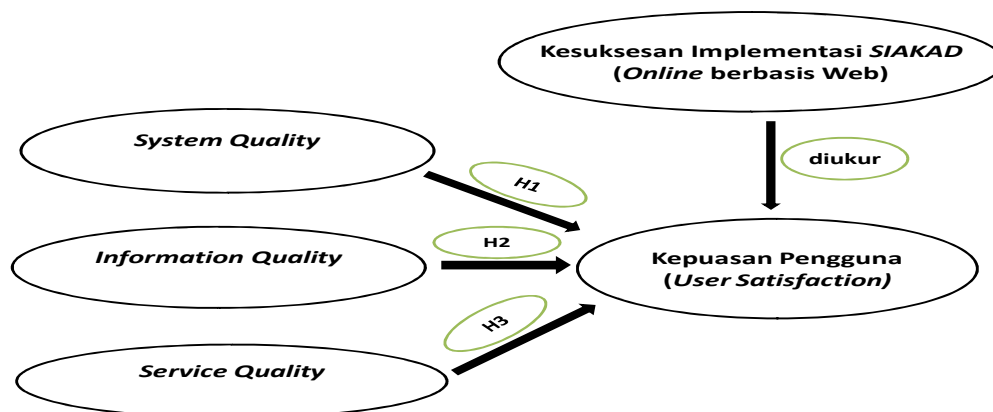


Gambar 1. Model KesuksesanSI D&M (*update*) tahun 2003

Model DeLone dan McLean (*update*, 2003) merupakan model D & M yang telah dilakukan sedikit perbaikan dari model asli (model D & M, 1992) dengan menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) serta mengubah variabel dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi variabel manfaat bersih (*net benefit*). Sehingga variabel-variabel dalam Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (*update*, 2003) menjadi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan konsep teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (*update*) tahun 2003 untuk menilai kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD) *online* berbasis Web pada Universitas Jambi. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disajikan dalam Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

Penelitianan McGill, (2003) memberikan hasil, *perceived system quality* dan *information quality* signifikan terhadap *user satisfaction*, tetapi tidak signifikan terhadap *use* sedangkan hasil penelitian Livari (2005), *perceived system quality* signifikan terhadap *user satisfaction* dan *use*. Sedangkan *perceived information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* tetapi tidak berpengaruh terhadap *use*. Meskipun dua penelitian ini memberikan hasil yang

---

sedikit berbeda. Namun, secara umum telah dapat membuktikan bahwa *system quality* dan *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.

Selain itu, temuan dari beberapa peneliti lain (Costa, 2016; Dwivedi, 2013; dan Sun, 2014) menunjukkan bahwa *system quality* tidak diragukan lagi, merupakan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Dengan demikian, peneliti percaya bahwa *system quality* adalah prediktor yang baik terhadap *user satisfaction* SIAKAD Online berbasis Web, maka hipotesis yang diajukan untuk pengujian empiris adalah:  
**H1: Diduga variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan SIAKAD online berbasis Web.**

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian McGill, (2003) dan Livari (2005) bahwa selain *system quality*, *information quality* juga berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian Dwivedi, (2013), bahwa variabel prediktor yang signifikan pengaruhnya terhadap *user satisfaction* sistem Radio Frequency Identification (RFID) di perpustakaan adalah *system quality* dan *information quality*. Dalam studi yang lain (Muddasir, 2008; Ahmad, 2013; dan Jumardi, 2015) peneliti menemukan dukungan untuk hubungan ini.

Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa *information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* SIAKAD Online Berbasis Web. Hipotesis berikut diajukan untuk pengujian empiris:

**H 2: Diduga kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan SIAKAD online berbasis Web.**

Menurut Wang dan Liao (2008) kualitas layanan (*service quality*) sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi. Beberapa indikator yang dapat digunakan adalah kecepatan penanganan masalah, ketulusan menangani masalah dan perhatian individu (*individual attention*). Temuan empiris oleh Dwivedi, (2013) yang menguji keberhasilan sistem RFID di perpustakaan, memberikan hasil bahwa *service quality* dianggap sebagai prediktor yang tidak signifikan. Namun, lebih lanjut Dwivedi, (2013) menjelaskan, *service quality* mungkin lebih efektif saat mengukur kesuksesan sistem berbasis Web dibandingkan dengan sistem individual, seperti sistem RFID. Sementara, studi empiris lainnya (Floropoulos, 2010 dan Udo, 2010) menunjukkan pengaruh yang signifikan dari *service quality* terhadap *user satisfaction*. Hubungan ini juga didukung oleh hasil penelitian Dahan, (2015) yang meneliti kualitas layanan dan kepuasan pengguna perpustakaan akademik Universitas Pahang Malaysia (UPM). Berbagai studi lainnya (Quach, 2016; Hamari, 2017 dan Bressolles, 2014) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara *service quality* dengan *user satisfaction*. Dengan demikian, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

**H 3: Diduga kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam penggunaan SIAKAD online berbasis Web.**

---

## METODE PENELITIAN

Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan pada bulan April 2017 sampai Mei 2017, dengan metoda survei yaitu dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada sampel penelitian/responden. Adapun variabel-variabel penelitian yang terdapat dalam kuesioner, terdiri dari:

1. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam hal ini kepuasan mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD online berbasis Web, diukur dengan menggunakan *Skala Likert*.
2. Variabel bebas (*Independent variable*) terdiri atas; kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), diukur dengan menggunakan *Skala Likert*.

Skala Likert yang digunakan adalah skala Likert tipe 5 point, dengan 1 untuk “sangat tidak setuju” sampai 5 untuk “sangat setuju”.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel nonprobabilitas (*nonprobability sampling*), yaitu *Purposive Sampling*. Peneliti dengan sengaja mengambil mahasiswa Strata satu (S1) yang telah menempuh perkuliahan selama 3 (tiga) semester atau lebih sebagai sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 252 responden.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan meliputi: uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini (pengujian hipotesis 1 sampai hipotesis 3) menggunakan regresi linear berganda (Gujarati, 1988). Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$US = \beta_0 + \beta_1(QS) + \beta_2(QI) + \beta_3(QSv) + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

US = Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

QS = Kualitas Sistem (*System Quality*)

QI = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

QSv = Kualitas Layanan (*Service Quality*)

e = Standar Error

= Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien masing-masing variabel bebas/*independent variable*.

Semua teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 17,0 for Windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda atau pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi; 1. uji multikolinieritas, dan 2. uji heteroskedastisitas.

#### 1. Pengujian Multikolinieritas



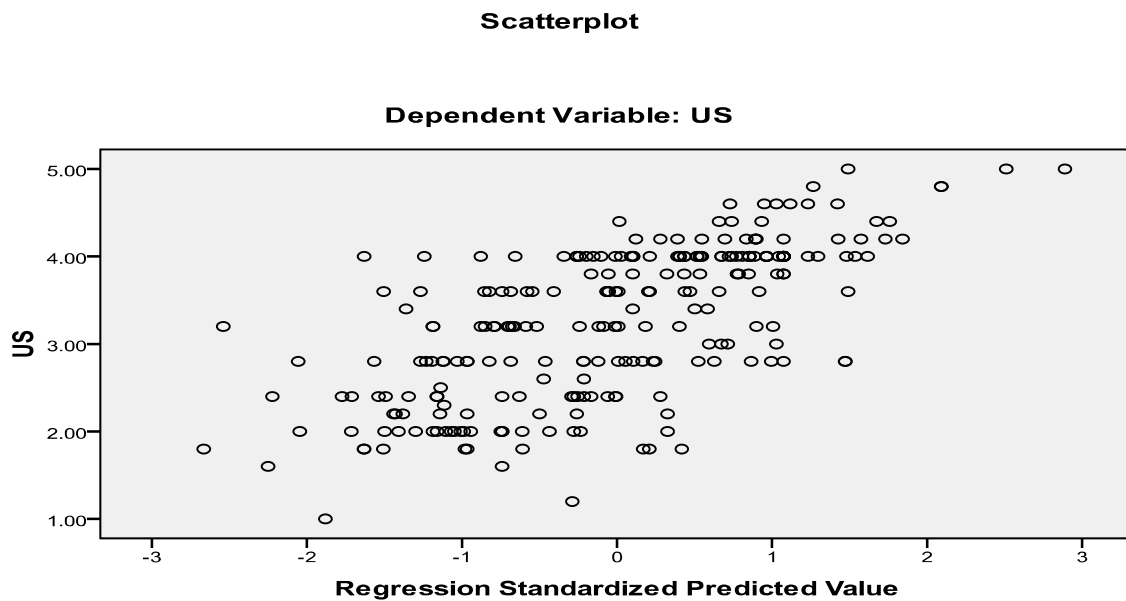
Pendugaan ada atau tidaknya terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF dari setiap variabel berada antara 1 – 10, berarti tidak terjadi multikolinieritas.

Dari analisis data didapat nilai VIF setiap variabel bebas (*independent variable*) yaitu kualitas sistem (QS) sebesar 1,828; kualitas informasi (QI) sebesar 1,573; dan kualitas services (Qsv) sebesar 1,393, sehingga disimpulkan bahwa untuk setiap variabel bebas (*independent variable*) tidak terjadi multikolinieritas.

## 2. Pengujian Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada persamaan regresi, dapat dilihat dari pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Sujarweni, 2015).

Dari Gambar 3, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas atau tidak berpola di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 3. Gambar *Scatterplot* untuk Kepuasan Pengguna SIAKAD online Berbasis Web

## Pengujian Hipotesis

Dari hasil analisis data ditemukan nilai F sebesar 72,271 dengan tingkat signifikansi 0,000 (sig. < 0,05) dan nilai R-Square sebesar 0,467. Berdasarkan hasil analisis data (lihat Tabel 1) diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi masing-masing variabel ( ,  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ , dan  $\beta_3$ ) sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$US = -0,384 + 0,547QS + 0,328QI + 0,199Qsv \dots\dots\dots (2)$$

Tabel 1. Analisis Linear Berganda untuk Model Kepuasan Pengguna SIAKAD *Online* Berbasis Web

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.384	.253		-1.514	.131
	QS	.547	.090	.381	6.072	.000
	QI	.328	.075	.254	4.362	.000
	QSv	.199	.060	.182	3.329	.001

a. Dependent Variable: US

Nilai t-statistik untuk variabel kualitas sistem (QS) sebesar 6,072 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, untuk kualitas informasi (QI) sebesar 4,362 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dan variabel kualitas layanan (QSv) sebesar 3,329 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001, terhadap kepuasan pengguna (US) dalam penggunaan SIAKAD *online* berbasis Web (Tabel 1). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSv) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (US) dalam penggunaan SIAKAD *online* berbasis Web, karena nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dari 0,05 (sig. < 0,05).

### Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa variabel kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSv) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web (US). Pengaruh positif tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSv), maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi. Dan semakin tinggi kepuasan yang diperoleh pengguna sistem informasi, maka dapat dikatakan tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut juga semakin tinggi.

Penelitian ini telah berhasil membuktikan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sebagaimana yang dijelaskan dalam model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (*update*, tahun 2003) bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan kebenaran dari model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (*update*, tahun 2003). Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian-penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh McGill, (2003), Livari (2005), Muddasir (2008), Ahmad (2013), Hanggarani (2013), Costa, (2016); Dwivedi, (2013); Patiar, (2017); dan Sun, (2014).



Selanjutnya akan dijelaskan secara deskriptif tingkat kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), kualitas layanan (QSV), dan kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna (Tabel 2).

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa kualitas informasi (QI) dari SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi sudah baik. Namun, perlu juga diperhatikan dalam peningkatan informasi yang lebih lengkap dan akurat agar kualitas informasi bisa lebih baik lagi dan akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web. Sementara, untuk kualitas sistem (QS) dan kualitas layanan (QSV) masih dalam kriteria cukup baik. Hal ini patut menjadi perhatian bagi pengelola SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi untuk meningkatkan lagi kualitas SIAKAD ke tingkat yang lebih baik, terutama perbaikan dari tingkat keandalan sistem informasi dan peningkatan layanan dalam menangani masalah.

Tabel 2. Skor Rata-rata Tingkat Kualitas Sistem (QS), Kualitas Informasi (QI), Kualitas Layanan (QSV), dan Kepuasan Pengguna SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi

Variabel	Skor Rata-rata	Kriteria (Mengacu pada Muhidin dan Abdurahman, 2007: 146)
Kualitas Sistem (QS)	3,32	Cukup
Kualitas Informasi (QI)	3,59	Baik
Kualitas Layanan (QSV)	3,02	Cukup
Kepuasan Pengguna (US)	3,27	Cukup

Selanjutnya, tingkat kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web dalam kriteria cukup puas. Hal ini mencerminkan, bahwa tingkat keberhasilan implementasi SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi masih pada tingkat cukup berhasil. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan implementasi SIAKAD *online* berbasis Web maka perlu meningkat kepuasan penggunaannya melalui peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu; peningkatan kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSV).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

Variabel kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSV) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web. Pengaruh positif ini memberikan makna bahwa semakin tinggi kualitas sistem (QS), kualitas informasi (QI), dan kualitas layanan (QSV) dari SIAKAD *online* berbasis Web, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

---

Berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD *online* berbasis Web Universitas Jambi, ditemukan bahwa tingkat kualitas informasi (QI) sudah baik, sedangkan tingkat kualitas sistem (QS), kualitas layanan (QSV), dan kepuasan pengguna masih dalam kriteria cukup.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna SIAKAD *online* Berbasis Web dalam kriteria cukup puas. Ini mengindikasikan bahwa tingkat keberhasilan implementasi SIAKAD *online* berbasis Web pada Universitas Jambi masih pada tingkat cukup berhasil. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada pengelola SIAKAD untuk lebih meningkatkan lagi kualitas SIAKAD, terutama kualitas sistem (QS) dan kualitas layanan (QSV) dari SIAKAD *online* Berbasis Web Universitas Jambi.

Sampel dalam penelitian ini hanya berfokus kepada mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan, melibatkan pengguna lain dalam SIAKAD *online* berbasis Web, diantaranya; ketua program studi, tenaga administrasi/tata usaha, dan dosen/tenaga pengajar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, S. Q. I. 2013. Analisis Penerapan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi SIKOMPAK pada PDAM di DIY. Tesis. Magister Ilmu Akuntansi/Akuntansi Terapan, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Amir, M. F. 2016. Manajemen Kinerja Perguruan tinggi. ISBN: 978-602-318-162-9. Jakarta: Mitra Wacana Media. 388 hlm.
- Baroudi, J.J., Olson, M. H. & Ives, B. 1986. An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction. *Communications of the ACM* (29:3), pp. 232-238, March 1986.
- Bressolles, G., Durrieu, F., and Senecal, S. 2014. A Consumer Typology Based on e-Service Quality and e-Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Service*, Vol. 21, Issue 6, November 2014, pp. 889-896.
- Costa, C. J., Ferreira, E., Bento, F., and Aparicio, M. 2016. Enterprise Resource Planning Adoption and Satisfaction Determinants. *Computer in Human Behavior*, 63 (2016), pp. 659-671.
- Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., and Ismail, F. 2016. Surveying Users Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in University Malaysia Pahang (UPM) Library. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 42, Issue. 1, January 2016, pp. 38-43.
- DeLone, W. H & McLean, E. R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variabel. *Information Systems Research* 3, 1, pp. 60-95, March 1992.
- DeLone, W. H & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, vol. 19, pp. 9-30.
- Doll, W. J. & Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly* (12:2), pp. 259-274, June 1988.

- 
- Dwivedi, Y. K., Kapoor, K. K., Williams, M. D, and Williams, J. 2013. RFID Systems in Libraries: An Empirical Examination of Factors Affecting System Use and User Satisfaction. *International Journal of Information Management*, Vol. 33, Issue 2, April 2013, pp. 367-377.
- Floropoulos, G., Spathis, C., Halvatzis, D., and Tsiouridou. 2010. Measuring The Success of The Greek Taxation System. *International Journal of Information Management*, 30 (1), 47-56.
- Gujarati, D. 1988. *Ekonometrika Dasar* (Diterjemah oleh Sumarno Zain dari *Basic Econometrics*, 1978). Jakarta: Erlangga. 418 hlm.
- Hamari, J., Hanner, N., and Koivisto, J. 2017. Service Quality Explain Why People Use Freemium Services But Not If They Go Premium: An Emperical Study in Free-to-Play Games. 2017. *International Journal of Information Management*, Vol. 37, Issue 1, February 2017, pp. 1449-1459.
- Hanggarani, D. N. 2013. Analisis Penerapan e-Learning PINTER di SMKN 2 Yogyakarta Menggunakan Pendekatan Model Kesuksesan DeLone dan McLean. Tesis. Magister Manajemen, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Husein, M. F & A. Wibowo. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. ISBN: 979-8170-67-9. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 230 hlm.
- Indrajit, R. E. 2001. *Pengantar Konsep Dasar: Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. ISBN: 979-20-1619-8. Jakarta: Elex Media Komputindo. 315 hlm.
- Ives, B., Olson, M. H. & Baroudi, J. J. 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM*, 26 (10), pp. 785-793.
- Jumardi, R., Nugroho, E. & Hidayah, I. 2015. Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. *Proseding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)*, 6 Juni 2015, Yogyakarta. ISSN: 1907 – 5022, pp. J7 – J13.
- Livari, J. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *The Data Base for Advances in Information System*, Vol. 36, No. 2, 2005.
- Ma, F., Mo, Z., and Luo, Y. 2014. Case Studies: Empirical Research on A Model to Measure End-User Satisfaction with The Quality of Database Search Results. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 40, Issue 2, March 2014, pp. 194-201.
- McGill, Hobbs, T. V., & Klobas, J. 2003. User-Developed Applications and Information System Success: A Test of DeLone and McLean’s Model. *Information Resources Management Journal*.
- Muddasir, A. 2008. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak: Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Menteng Tiga. Tesis. Magister Akuntansi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Muhidin, S. A. & Abdurahman, M. 2009. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian. ISBN: 978-979-730-898-8. Bandung: Pustaka Setia. 280 hlm.
- Patiar, A., Ma. E., Kensbock, S., & Cox, R. 2017. Students Perceptions of Quality and Satisfaction with Virtual Field Trips of Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 31, June 2017, pp. 134-141.
-

- 
- Quach, T. N., Thaichon, P., and Jebarajakirthy, C. 2016. Internet Service Providers' Service Quality and Its Effect on Customer Loyalty of Different Usage Patterns. 2016. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 29, March 2016, pp. 104-113.
- Shelly, G. B., and Vermaat, M. E. 2012. Menjelajah Dunia Komputer – Hidup dalam Era Digital (Diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono dari *Discovering Computers: Living in Digital Word*, 2010). Edisi ke-15. ISBN: 978-981-4410-32-8. Jakarta: Salemba Infotek. 882 hlm.
- Siakad Online. 2016. Apa Itu SIAKAD Online. (On-line) Available at [www.siakad-online.com/content/apa-itu-siakad-online](http://www.siakad-online.com/content/apa-itu-siakad-online). Diakses tanggal 12 Oktober 2016.
- Sistem Informasi Akademik. 5 Mei 2010. Sistem Informasi Akademik: Tentang Sistem Informasi Akademik untuk Perguruan Tinggi di Indonesia. (On-line) Available at <https://sisteminformasiakademik.wordpress.com/tag/siakad/>. Diakses tanggal 25 Februari 2016.
- Sujarweni, V. W. 2015. SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 252 hlm.
- Sun, H., Fang, Y., and Hsieh, J. J. Po-An. 2014. Consuming Information Systems: An Economic Model of User Satisfaction. *Decision Support Systems*, Vol. 57, January 2014, pp. 188-199.
- Tipstrategi. 2010. Pengertian Sistem Informasi Akademik. (On-line) Available at <http://tipstrategi.wordpress.com/2010/05/05/pengertian-sistem-informasi-akademik/>. Diakses tanggal 11 April 2016.
- Udo, G., J., Bagchi, K.K., and Kirs, P.J. 2010. An Assessment of Customers' e-Service Quality Perception, Satisfaction and Intention. *International Journal of Information Management*, 30 (6), 481-492.
- Wang, Y-Sshun. and Liao, Yi-wen. 2008. Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Government Information Quarterly*, 25, pp. 717-733.