



KUALITAS SIA DAN USER SATISFACTION SIA DI PRODI BUSSINESS ENGLISH FBS UNM

Riny Jefri

Universitas Negeri Makassar

Email: riny.jefri@unm.ac.id

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem SIA terhadap user satisfaction Sistem Informasi Akademik (SIA) di Universitas Negeri Makassar (UNM). Penelitian ini menggunakan analisa regresi berganda dan menggunakan sample pada prodi Bussiness English yang aktif di lingkungan Fakultas Bahasa dan Sastra. Penelitian ini menghasilkan dukungan terhadap penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel *reliability*, *Ease of use*, *flexibility* dan *functionality* untuk mengukur kualitas sistem informasi, bahwa kualitas sistem infomasi mempengaruhi kepuasan pengguna SIA di prodi Bussiness English FBS UNM yang aktif di semester Ganjil 2016/2017. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola sistem informasi Perguruan Tinggi agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi yang ada di lingkungan perguruan tinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi itu sendiri secara maksimal.

Kata kunci : Kualitas sistem informasi, Kepuasan pengguna, dan SIA.

Abstract. The purpose of this study was to examine the effect of the quality of the SIA system on user satisfaction Sistem Informasi Akademik (SIA) at Universitas Negeri Makassar (UNM). This study uses multiple regression analysis and uses samples of business English study programs that are active in the Faculty of Language and Literature. This study generates support for previous studies that use the variable reliability, Ease of use, flexibility and functionality to measure the quality of information systems, that the quality of the information system influences the satisfaction of SIA users in the Business Study Program of FBS UNM which is active in Odd Semester 2016/2017. The results of this study are expected to help managers of Higher Education information systems in order to improve the quality of information systems that exist in the tertiary environment so as to increase the satisfaction of users of the information system itself maximally.

Keywords: Information system quality, User satisfaction, and SIA

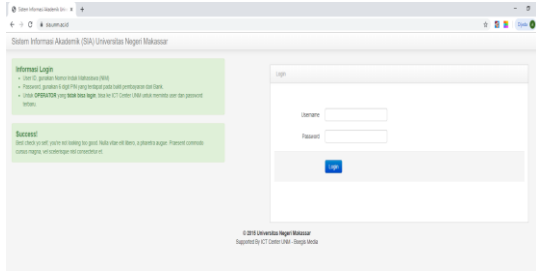
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat yang juga di ikuti oleh institusi pendidikan dimana salah satunya adalah Perguruan Tinggi. Perkembangan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi salah satunya adalah dalam sistem tata kelola pelaksanaan pelayanan terhadap mahasiswa dengan tujuan mempermudah sebuah proses yang dahulunya masih manual. Universitas Negeri Makassar sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di kota Makassar sebagai ibu kota Sulawesi Selatan dan merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang ada dibawa Kementerian RistekDikti di Indonesia ikut melakukan pengembangan teknologi infomasi salah satunya adalah penggunaan Sistem Infomasi Akademik yang biasa di singkat dengan SIA.

SIA ditujukan untuk mahasiswa, dosen atau pun operator untuk membantu memperlancar proses registrasi diawal pembelajaran hingga penyelesaian proses pembelajaran dengan penginputan dan penyajian nilai oleh dosen yang dapat diakses rill time oleh mahasiswa dimanapun berada. SIA UNM merupakan pengembangan dari SIMPADU diawal tahun 2016 yang terus dikembangkan dan telah di gunakan diseluruh

lingkungan kampus Universitas Negeri Makassar. UNM yang memiliki 9 fakultas dan 1 pascasarjana telah menggunakannya, fakultas bahasa dan sasta adalah salah satunya yang memiliki beberapa prodi. Prodi Bussiness English merupakan prodi dengan strata Diploma 3 merupakan salah satu prodi di UNM yang menggunakan SIA.

Sistem Informasi Akademik yang digunakan di lingkungan UNM merupakan sistem yang berbasis web dimana penggunaannya dapat dilakukan dengan membuka web browser seperti Google Chrome, Opera, Mozzila Firefox dan web browse lainnya dengan alamat link sia.unm.ac.id. Pada bagain awal akan diminta verifikasi akses yang digunakan oleh user apa dari mahasiswa, dosen atau pun operator, yang memiliki batasan akses yang berbeda untuk masing-masing jenis user yang digunakan.



Gambar 1. Tampilan SIA UNM

Menurut Jogiyanto (2007) sistem teknologi informasi yang diterapkan dalam organisasi menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia. Manusia berinteraksi menggunakan sistem teknologi informasi. Interaksi ini menimbulkan masalah berperilaku (behavioral). Setiap sistem teknologi informasi dan organisasi yang berbeda dapat memberikan efek berperilaku yang berbeda. Perbedaan efek atau pengaruh ini yang terus di kaji dengan melakukan penelitian yang berkelanjutan.

Keberhasilan suatu sistem teknologi informasi dapat di ukur melalui kepuasan pengguna. Kepuasan pemakai (user satisfaction) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran (output) dari sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007). Output dari sistem teknologi informasi yang baik dan relevan merupakan salah satu tujuan dari adanya sistem teknologi informasi itu sendiri.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) menyebutkan kualitas sistem (*system quality*) merupakan pengukuran kesuksesan secara teknis. Kualitas informasi merupakan ukuran keberhasilan semantik. Dimana user satisfaction menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang digunakan untuk mengukur efektivitas kesuksesan. Menurut DeLone & McLeand (2003) dan Olsina et al., (2008) dalam mengukur kualitas sistem dapat menggunakan *ease of use*, *functionality*, *reliability*, *flexibility*, *data quality*, *portability*, *integrity* dan *importance*.

Penelitian ini menggunakan ke empat variabel untuk mengukur kualitas sistem informasi SIA di lingkungan UNM dengan organisasi, sistem teknologi informasi dan waktu pelaksanaan yang berbeda memberikan hasil penguatan untuk penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

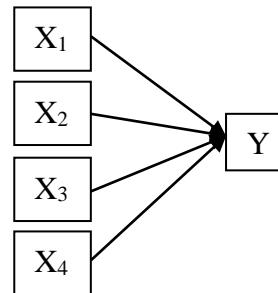
METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis, berencana dan mengikuti konsep ilmiah untuk mendapatkan sesuatu yang objektif dan rasional terhadap sesuatu hal (Priyatno, 2010). Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pengguna SIA

yang berada di lingkungan prodi Business English FBS UNM yang aktif di semester ganjil 2016/2017 sebanyak 250 mahasiswa dengan 2 orang sebagai operator dan 10 orang dosen yang memiliki homebase d prodi Business English FBS UNM.

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer berupa pengisian kuesioner yang diambil langsung dari sampel yang menjadi objek penelitian. kuesioner ini menggunakan beberapa pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dengan menggunakan data interval 1 sampai 5 untuk mewakili sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) apabila nilai dari variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan, serta untuk mengetahui jenis hubungan negative atau positif antara kedua variabel tersebut yang terjadi.



Gambar 2. Model Penelitian

Dimana:

Y	=	<i>User Satisfaction</i>
X ₁	=	<i>Realiability</i>
X ₂	=	<i>Ease of Use</i>
X ₃	=	<i>Flexibility</i>
X ₄	=	<i>Functionality</i>

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian pada prodi Bussines English FBS UNM sebagai berikut:

1. Menganalisa pengaruh *reliability* terhadap *user satisfaction* SIA.
2. Menganalisa pengaruh *Ease of Use* terhadap *user satisfaction* SIA.
3. Menganalisa pengaruh *Flexibility* terhadap *user satisfaction* SIA.
4. Menganalisa pengaruh *Functionality* terhadap *user satisfaction* SIA.
5. Menganalisa pengaruh secara bersama-sama *reliability*, *Ease of Use*, *Flexibility*, *Functionality*, terhadap *user satisfaction* SIA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menggunakan sampel dengan tingkat pengembalian kuesioner yang dibagikan adalah 100 % hal ini terjadi karena saat pemberian dan pengisian kuesioner dilakukan secara bersamaan. Ada pun hasil sampel yang digunakan tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Persentasi Sampel dan Status Sampel

No.	Nama	Ket.
1	Mahasiswa	65 orang (87,8)
2	Dosen	7 orang (9,5%)
3	Operator	2 orang (2,7%)

Hasil sampel yang diperoleh telah memenuhi syarat untuk uji validitas, Reabilitas, Asumsi Klasik, Multikolinieritas, heterokedastika, autokorelasi dan uji normalitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi atau model regresi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini telah layak untuk dilakukan pengujian hipotesis yang meliputi analisis determinasi (R^2), uji F dan uji t. Uji F dan Uji t dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil analisis determinasi (R^2) adalah 0.878 atau 87,8 % dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 87,8 % dengan tingkat kesalahan penilaian variabel dependen sebesar 20,2 %.

Penelitian ini menyajikan hasil pengujian hipotesis yang telah disusun diawal proses penelitian ini tersaji dalam Tabel 2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indirani dan Adryan (2009) menyajikan hasil yang berbeda untuk hubungan *reliability*, *Ease of Use*, *Flexibility* terhadap *user satisfaction* dimana mereka memperoleh hasil yang signifikan sedangkan penelitian ini menghasilkan tidak signifikan dan hanya sama pada hubungan *Functionality* terhadap *user satisfaction* dimana sama-sama menghasilkan hubungan signifikan yang positif untuk kedua variabel tersebut.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis.	Nilai t / F	Ket.
1	1.849	ditolak
2	4.438	diterima
3	1.497	ditolak
4	5.601	diterima
5	132.519	diterima

KESIMPULAN

Keberhasilan dari penggunaan sistem Teknologi Informasi dapat di liat salah satunya dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIA UNM terkhusus di lingkungan Prodi Business English FBS UNM semester ganjil 2016/2017 dipengaruhi oleh kualitas SIA UNM itu sendiri. Hal ini tunjukkan melalui hasil yang menunjukkan hubungan signifikan yang positif secara bersama variabel *Reliability*, *Ease of use*, *Flexibility* dan *Functionality* terhadap *User satisfaction*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang membantu peningkatan kualitas sistem informasi pada perguruan tinggi secara umum dan terkhusus SIA UNM yang di gunakan sebagai objek penelitian ini. Sehingga dengan penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan pencapaian yang maksimal dari SIA UNM yang telah di implemtasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H. dan McLean. (2003). *The Delone and McLean Model of Information Sytem Success: A Ten – Year Update*. Journal of Management Information System/Spring vol. 19 No 4, 9-30.
- Indirani dan Adryan. (2009). *Kualitas sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Univeristas Syiah Kuala*.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan edisi Revisi*. Penerbit Andi
- Olsina, L., D.Godoy., G.J. Lafuente., dan G. Rossi. (2008). *Specifying Quality Characteristics And Attributes For Website*
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Penerbit MediaKom.



PROSIDING SEMINAR NASIONAL LP2M UNM - 2019
"Peran Penelitian dalam Menunjang Percepatan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia"
ISBN: 978-623-7496-14-4