KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PERGURUAN TINGGI

Ismail Suardi Wekke, Muhammad Nuzul Qadri, Sudarmanto Saeka, Idris Idris

STAIN Sorong, Papua Barat, Indonesia
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam, Indonesia
Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

ABSTRAK: Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi aplikasi sistem informasi akademik di dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian mahasiswa STIE Enam enam Kendari. Pendekatan *purposive sampling method* dan rumus slovin digunakan di dalam penentuan sampel dan diperoleh 91 mahasiswa sebagai sampel di dalam penelitian ini. Dengan menggunakan analisis data regresi, penelitian menemukan bahwa Sistem informasi akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini menkonfirmasi atas penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

PENDAHULUAN

Dalam Sistem Informasi Akademik merupakan hal yang sangat vital bagi dunia pendidikan pada umumnya dan bagi perguruan tinggi baik swasta ataupun negeri pada khususnya. Sistem informasi akademik juga bisa menjadi tolak ukur akan kualitas perguruan tinggi yang bersangkutan. Semakin bagus dan kompleks sistemnya maka semakin bagus pula perguruan tinggi tersebut. Sistem Informasi Manajemen Akademik juga merupakan suatu poin penilaian dari status akreditasi suatu perguruan tinggi.

Pengelolaan manajemen perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi. Mulai dari penanganan masalah administrasi penerimaan mahasiswa baru pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen sumber daya, serta proses pengambilan kebijakan eksekutif, dapat diselesaikan secara efektif dan optimal dengan pemanfaatan sistem informasi. Begitu pun di sebuah lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Enam Enam Kendari.

Saat ini STIE Enam Enam Kendari memiliki sistem informasi akademik yang berbasis website yang sangat membantu dalam pengolahan informasi-informasi mengenai mahasiswa, dosen, administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas kampus, dan kegiatan mahasiswa diluar maupun didalam pada lembaga tersebut. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik yang berbasis website pada STIE Enam Enam Kendari, merupakan hal yang sangatlah penting karena keberadaan suatu sistem informasi sangat membantu dalam penyampaian informasi kegiatan-kegiatan kampus kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pimpinan yayasan yang membutuhkan informasi tentang proses akademik STIE Enam Enam Kendari dengan semakin mudah, cepat, hemat, dan tepat.

Terkait kualitas Sistem Informasi Akademik STIE Enam Enam Kendari dalam pelayanan manajemen pendidikan tinggi sudah tentu bisa dikatakan sangat tepat. Pada prakteknya, banyak perguruan tinggi menggunakan Sistem Informasi Akademik bisa didapati dengan berbagai bentuk, baik yang sangat sederhana bahkan sampai dengan tingkat kerumitan yang sangat tinggi. Efektivitas kualitas Sistem informasi akademik dalam pengelolaan perguruan tinggi perlu mendapat perhatian yang lebih, mengingat perannya yang cukup sentral dalam proses pengambilan keputusan manajerial ataupun keputusan-keputusan lainnya. Untuk meningkatkan efektivitas dalam pemanfaatan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik ini, khususnya dalam hal administrasi akademik perlu diteliti lebih lanjut. Ini ditujukan agar proses manajemen akademik di perguruan tinggi STIE Enam Enam Kendari menjadi lebih efektif dan efisien sehingga mampu menunjang pencapaian perguruan tinggi.

Namun berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa Layanan Sistem Informasi Akademik STIE Enam Enam belum mampu memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa, karena masih banyaknya mahasiswa yang mengeluhkan terhadap layanan Sistem Informasi Akademik karena kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan respon terhadap

akses yang akan dilakukan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati menjelaskan bahwa Sistem Informasi Akademik Mahasiswa dapat Meningkatkan kepuasan mahasiswa. Jika Sistem Layanan mampu memberikan layanan yang efektif maka mahasiswa merasa amat puas, namun jika sistem sering mengalami gangguan atau keterlambatan respon maka mahasiswa merasa tidak puas[1].

Berdasarkan fakta empiris bahwa beberapa fasilitas layanan mahasiswa harus menunggu respon dari Akses Unit layanan Seperti Prodi, BAAK, BAUK, dan P3M. Namun oleh mahasiswa Unit Layanan masih dianggap lamban dan kurang tanggap dalam merespon keinginan mahasiswa, sehingga mahasiswa terkadang harus melaporkan kepada pihak Unit Layanan yang bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Unit Layanan masih kurang efektif.

Unit layanan Sistem Informasi Akademik STIE Enam Enam Kendari dalam Hal ini Prodi, BAAK, BAUK, dan P3M juga memperoleh akses dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta menyelesaikan tugas pokok yang menjadi tanggung jawabnya, namun hasil penilaian pimpinan dalam survey dan penilaian kinerja pada setiap akhir semester menunjukkan kinerja yang belum baik. Pemanfaatan sistem informasi terhadap Unit Layanan masih sangat kurang, terutama dalam melakukan update Judul Penelitian, Update nilai mata kuliah, Update data dosen, Update data SAP dan GBPP serta dalam merespon permintaan mahasiswa pada pemanfaatan Sistem Informasi Akademik. Kinerja yang kurang baik terhadap Unit Layanan juga berdampak terhadap kepuasan mahasiswa.

KAJIAN LITERATUR

Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya yang segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah-masalah akademik di kampus. Sistem Informasi Akademik selain merupakan sumber daya informasi di kampus, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa dosen dengan pejabat kampus terkait dan siapa saja yang ada di lingkungan kampus tersebut. Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam kampus saja tetapi diluar kampus bias dilakukan bahkan dimana saja di seluruh dunia ini asalkan ada sebuah computer yang terhubung dengan internet. Sistem Informasi Akademik adalah merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk Knowledge Based System yang dapat diakses internet [2], seperti berisi informasi yang berkaitan dengan perkuliahan yang terdapat dilembaga pendidikan, misalnya kurikulum, Satuan Acara Perkuliahan (SAP), Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dosen, materi kuliah, Kerja Praktek, tugas akhir, penelitian, dan lain-lain.

Menurut Husein dan Wibowo sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang fungsinya mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru [3].

Menurut Wilkinson dalam Ratnawati, sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja di mana sumber daya manusia (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan [2]. Banyak definisi sistem informasi lain yang dikemukakan sebelum Wilkinson, beberapa diantaranya adalah yang dikemukakan oleh John F. Nasbit dan Martin B. Robert dalam Alavi dan Leidner, mendefinisikan sistem informasi sebagai kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur, dan pengendalian yang dimaksudkan untuk menata jaringan komunikasi yang penting. Selain itu pengolahan atas transaksi-transaksi tertentu rutin akan membantu manajemen, pemakai intern dan ekstern serta menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat (*intelligent*) [4]. Sedangkan menurut Davis dan Olson dalam Alavi dan Leidner, mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem yang tersusun atas elemen mesin-orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang dapat mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [4].

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 [5].

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* [5].

Updated D&M IS Success Model (2003)

Gambar 1. Updated D&M IS Success Model

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi 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 sensitive terhadap harga dan member komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya [6]. 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 mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu [7]. 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.

Menurut Cohen dalam Soebiyantoro, untuk mengukur kepuasan pemakai dengan baik diperlukan suatu instrument pengukuran yang tidak saja sesuai, tetapi juga mempunyai kualitas yang tinggi. Ada beberapa metode pengukuran kepuasan pemakai terhadap kualitas Sistem Informasi, yaitu USISF (*User Satisfaction of Information System Function*) [8].

USISF (*User Satisfaction of Information System Function*) merupakan metode pengukuran kepuasan pemakai terhadap layanan fungsi Sistem Informasi, yang dilakukan untuk sistem aplikasi tertentu. Leon dalam Soebiyantoro mengemukakan 8 item, meliputi: (1) Hubungan dengan staf Unit Sistem Informasi, (2) proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan oleh Unit Sistem Informasi terhadap permintaan pemakai layanan Sistem Informasi, (3) pemahaman pemakai tentang sistem yang digunakan, (4) partisipasi pemakai, (5) perhatian staf unit Sistem Informasi, (6) reliabilitas hasil keluaran, (7) relevansi hasil keluaran, (8) komunikasi dengan staff Unit Sistem Informasi [8].

Dari variabel kualitas sistem informasi akademik menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pendapat pakar bahwa sebuah sistem informasi yang dikelola dengan terencana dan aplikatif akan memberikan dampak bagi pengelolaan pendidikan tinggi [9]. Demikian pula dinyatakan bahwa dengan sistem informasi yang teraplikasi akan membantu proses pembelajaran dan peningkatan mutu akademik [10]. Ini juga ditunjukkan dalam penggunaan sistem informasi akan membantu para dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan siklus penjaminan mutu perguruan tinggi [11]. Rahel dalam penelitian di Mesir juga menemukan hasil penelitian yang sama bahwa penggunaan sistem informasi akan berdampak langsung pada proses penyelenggaraan perguruan tinggi [11]. Begitu juga penelitian Roslan menunjukkan bagaimana sebuah sistem informasi akan membantu mahasiswa dalam aktivitas sehingga kualitas sebuah sistem informasi berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam kegiatan akademik [12].

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, maka kerangka konsep penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. Kerangka Konsep

H0: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan Mahasiswa
H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan Mahasiswa

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian semua mahasiswa aktif program studi manajemen (S1 dan S2), dan akuntansi (S1) di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-enam Kendari. Penentuan sampel di dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus slovin (Slovin dalam Sangadji [13]) diperoleh 91 sampel dari total jumlah populasi 1.060 Mahasiswa.

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian angket Kuisioner (Husen, 2000). Sedangkan, untuk uji validitas data, penelitian ini menggunakan uji validitas (*pearson correlation* atau *product moment pearson method*), dan uji reliabilitas dengan menggunakan nilai *alpha cronbach*. Sementara itu, analisis data dalam penelitian ini terdiri dari analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial (linier regression analisis).

Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru (2003), yakni The Update D&M IS Success Model. Indikator tersebut, adalah: (1) Kualitas sistem, (2) Kualitas informasi, dan (3) Kualitas pelayanan. Sedangkan, untuk indikator kepuasan mahasiswa diadaptasi dari Leon (1996) dalam Soebiyantoro (2003) yaitu USISF (*User Satisfaction of Information System Function*) yang meliputi; (1) Hubungan dengan staf, (2) Proses yang dilakukan untuk melakukan perubahan, (3) Pemahaman pemakai tentang sistem yang digunakan, (4) Partisipasi pemakai, (5) Perhatian staf, (6) Reliabilitas hasil keluaran, (7) Relevansi hasil keluaran, dan (8) Komunikasi dengan staff.

RESULT

Uji validitas dengan menggunakan metode korelasi product moment pearson, dengan kriteria jika nilai r yang diperoleh sebesar $\geq 0,30$ pada taraf kepercayaan 95%, maka instrumen (kuisioner) yang diujicobakan dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen. Sementara itu untuk pengujian reliabilitas data digunakan kriteria lebih besar dari pada nilai alpha cronbach 0.6. Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan di dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa semua kriteria telah terpenuhi.

Factor Analysis

Berdasarkan hasil uji faktor analisis dengan mengikutsertakan uji *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) terhadap indikator-indikator dari masing-masing variabel di dalam penelitian ini diperoleh bahwa sistem informasi akademik menunjukkan hasil seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Faktor pada Variabel sistem informasi akademik

No	Indikator	Nilai	KMO MSA	Sig
1	Kualitas Sistem ($X_{1.1}$)	0,854	0,697	0,000
2	Kualitas Informasi ($X_{1.2}$)	0,788		
3	Kualitas Pelayanan ($X_{1.3}$)	0,876		

Sumber: Data Diproses, 2015

Hasil uji analisis faktor diketahui bahwa ketiga indikator tersebut signifikan membentuk variabel kualitas sistem informasi akademik dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya tingkat signifikansi keseluruhan indikator kualitas sistem informasi akademik, jika dilihat dari uji *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) diperoleh nilai 0,697 diatas 0,50 artinya proses analisis bisa dilanjutkan. Analisis faktor yang paling besar membentuk adalah *kualitas pelayanan* ($X_{1.3}$) sebesar 0.876 merupakan indikator yang dominan membentuk variabel kualitas sistem informasi akademik sedangkan indikator lainnya secara berurutan yaitu *kualitas sistem* ($X_{1.1}$) dengan nilai 0,854 dan *kualitas informasi* ($X_{1.2}$) dengan nilai 0,788.

Indikator *kualitas pelayanan* tertinggi karena *kualitas pelayanan* merupakan bobot dari pelayanan dalam sistem informasi akademik yang didalamnya berkaitan dengan peralatan teknologi (*tangibles*) yang digunakan serta sikap *empaty, reability, responsive, assurance*.

Sedangkan untuk variabel kepuasan mahasiswa hanya di ukur dari satu indikator yaitu USISF (*User Satisfaction of Information System Function*) ($Y_{1.1}$), maka dalam penelitian ini di asumsikan bahwa indikator tersebut tetap layak atau signifikan sebagai pembentuk kepuasan mahasiswa.

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan metode regresi linear dengan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear

Variabel Bebas (X)	Koefisien Regresi (β)	t_{Hitung}	$t_{\text{Signifikan}}$	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi Akademik(X_1)	0,612	7,602	0,000	Signifikan
Konstanta (a) = -5,363 R Square = 0,539 F hitung = 51,412 F signifikan = 0,000 Standar error = 4,40764				N = 91 $\alpha = 0,05$

Sumber: Data diproses, 2015

Berdasarkan hasil-hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa; 1) Angka Konstanta (a) sebesar -5,363. Dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa STIE Enam Enam kurang puas apabila kualitas sistem informasi akademik tidak ditingkatkan, 2) Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,612 dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh yang positif kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hal itu bermakna bahwa kualitas sistem informasi akademik yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, 3) *Koefisien determinasi (R Square)* sebesar 0,539 artinya variasi perubahan kepuasan mahasiswa STIE Enam Enam Kendari ditentukan oleh kualitas sistem informasi akademik sebesar 53,9%. Selebihnya sebesar 47,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud adalah seperti sarana prasarana, model pembelajaran, budaya akademik, dan lain-lain, 4) Nilai F hitung = 51,412 dengan nilai signifikan F yaitu $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas sistem informasi dan kinerja unit pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atau Hipotesis 1 dapat diterima dan Hipotesis 0 ditolak, 5) Nilai t hitung untuk variabel kualitas sistem informasi akademik sebesar = 7,602 dengan nilai signifikan t yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini bermakna bahwa hipotesis 1 dapat diterima dan Hipotesis 0 ditolak.

DISCUSSION

Kualitas sistem informasi akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE Enam Enam Kendari secara umum sudah baik apabila diamati dari indikator *Kualitas Sistem*, *Kualitas Informasi* dan *Kualitas Pelayanan*.

Dari sekian indikator yang ada, kualitas sistem secara empirik dipersepsi paling baik oleh mahasiswa. Artinya sistem informasi akademik STIE Enam Enam mudah untuk digunakan oleh mahasiswa. Sistem informasi akademik juga mudah untuk diakses oleh selain perangkat komputer, kecepatan akses sistem informasi akademik STIE Enam Enam sangat baik, sistem informasi akademik jarang mendapatkan gangguan (crash/hang), serta kerahasiaan data mahasiswa di sistem informasi akademik juga terjamin aman. Disamping itu, kualitas pelayanan juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Artinya peralatan yang digunakan staf dalam pemanfaatan sistem informasi akademik sudah memadai, Staf peduli terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam memanfaatkan sistem informasi akademik, Staf mampu memberikan pelayanan sistem informasi akademik dengan baik, Staf merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik, serta Mahasiswa percaya dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik.

Namun demikian, kualitas sistem informasi dalam pelaksanaannya belum optimal. Artinya data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat dan akurat sesuai dengan kegiatan mahasiswa. Penyampaian data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat waktu, data yang disajikan sistem informasi akademik belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta Informasi yang disajikan di dalam Sistem informasi akademik belum sepenuhnya mudah dibaca.

Oleh karena itu kebijakan yang harus diambil untuk lebih mengoptimalkan kualitas sistem informasi akademik adalah menyiapkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa, menyampaikan data yang tepat waktu, akurat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mudah dipahami.

Implikasi dari baiknya kualitas sistem informasi akademik dapat memacu adanya peningkatan terhadap kepuasan mahasiswa yang terimplementasi pada kepuasan pengguna fungsi sistem informasi (USISF). Hal tersebut bermakna bahwa mahasiswa puas terhadap hubungan baik yang terjalin antara mahasiswa dan staf unit layanan sistem informasi akademik. Selain itu, mahasiswa juga merasa puas terhadap proses layanan sistem informasi akademik yang diberikan, mudah dipahami, dan mereka akan terus memanfaatkan sistem informasi akademik selama menjadi mahasiswa STIE Enam Enam Kendari. Hal lain adalah mereka juga merasa puas dengan keramahan dan manfaat dari sistem informasi

akademik. Sistem informasi akademik telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa dan juga dapat memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa tentang pemanfaatan sistem informasi akademik tersebut.

Hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Ahmad dan Ogunsola bahwa sebuah system informasi yang dikelola dengan terencana dan aplikatif akan memberikan dampak bagi pengelolaan pendidikan tinggi [9]. Demikian pula dinyatakan bahwa dengan system informasi yang teraplikasi akan membantu proses pembelajaran dan peningkatan mutu akademik [10]. Terakhir, penggunaan system informasi akan membantu para dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan siklus penjaminan mutu perguruan tinggi [11]. Rahel dalam penelitiannya di Mesir juga menemukan hasil penelitian yang sama bahwa penggunaan system informasi akan berdampak langsung pada proses penyelenggaraan perguruan tinggi [11]. Begitu juga penelitian Roslan menunjukkan bagaimana sebuah system informasi akan membantu mahasiswa dalam aktivitas sehingga kualitas sebuah system informasi berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam kegiatan akademik [12].

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan Zaniat [14] bahwa Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User*). Juga penelitian yang dilakukan oleh Apri Wahyudi, Sowiyah, Alben Ambarita [15] bahwa Sistem Informasi Akademik dapat membantu kegiatan pembelajaran sesuai kebutuhan siswa. Selanjutnya, penelitian ini juga mengkonfirmasi hasil penelitian Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi [16] bahwa Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Sistem informasi akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena mahasiswa menganggap bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE Enam Enam Kendari sudah baik. Secara umum, di dalam pelaksanaan dan control terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dirasakan sangat sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, STIE Enam Enam Kendari perlu menyiapkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa, menyampaikan data yang tepat waktu, akurat sesuai dengan kebutuhan dan mudah dipahami oleh mahasiswa agar tetap mempertahankan dan, bahkan, meningkatkan kepuasan mahasiswa di dalam menggunakan system informasi akademik yang ada. Selain itu, untuk dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif, penelitian ini sebenarnya dapat dikembangkan dengan mencoba menambahkan beberapa variable lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan seperti sarana prasarana, model pembelajaran dan budaya akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ratnawati. P. 2003. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan*. Vol. 8, No 2. Pp. 25.
- [2] Arifin Mochamad. 2002. Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruhnya dengan Prestasi Belajar Mahasiswa, *Jurnal STIKOM*, Vol.6: No. 2.
- [3] Husein, Muhammad Fakhri dan Wibowo, Amin. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- [4] ALavi, M. and Leidner, D.E. (1999). Knowledge management systems: Issues, challenges, and Benefit. *Communication of the Association for Information System*, 2-36.
- [5] DeLone W. H. and McLean E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9–30.
- [6] Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc. New Jersey.
- [7] Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip prinsip Total Quality Service*. Andi Yogyakarta.
- [8] Soebiyantoro Johan. 2002. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pendidikan yang di dukung Sistem Informasi, *Jurnal STIKOM*, Vol 7: No.2
- [9] Ahmad, K., & Ogunsola, O. K. 2011. An empirical assessment of Islamic leadership principles. *International Journal of Commerce and Management*, 21(3), 291–318.
- [10] Fantazy, K., & Abdul Rahim A. Al Athmay, A.-A. 2014. Ethics and religion in higher education. *International Journal of Commerce and Management*, 24(2), 180–196.
- [11] Schomaker, R. 2015. Accreditation and quality assurance in the Egyptian higher education system. *Quality Assurance in Education*, 23(2), 149–165.
- [12] Roslan Mohd Nor, M., & Malim, M. 2014. Revisiting Islamic education: the case of Indonesia. *Journal for Multicultural Education*, 8(4), 261–276.
- [13] Sangadji, Etta Mamang., sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- [14] Zaniat. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Darma*. Palembang. Universitas Bina Darma.
- [15] Apri Wahyudi, Sowiyah, Alben Ambarita. 2014. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Web*. Bandar Lampung: FKIP Unila
- [16] Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi. 2011. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)*. Malang, Universitas Brawijaya.