

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*

Rati Anjelina¹, Linda Atika², Maria Ulfa³
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
Email : ratianjelina.92@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini dilakukan terhadap Sistem Informasi Akademik pada Universitas IBA Palembang dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan sistem informasi akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna diukur melalui dimensi *WebQual* terdiri dari Kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan. *WebQual* singkatan dari *Website Quality* yang merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Hasil penelitian ini pada Uji R^2 diperoleh nilai Adjusted R^2 sebesar 0.621. hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang dihasilkan dari sistem informasi akademik pada Universitas IBA Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 62,10% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 37,90% dipengaruhi oleh faktor lain. dari persamaan regresi diperoleh nilai constan sebesar 0,482 dengan nilai koefisien regresi pada variabel independen yaitu Kegunaan (X_1)= 0.043, Kualitas Informasi (X_2)= 0.465 dan interaksi layanan (X_3)= 0.282. hal ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik yaitu variabel Kualitas Informasi sebesar 0,465 atau 46,50%.

Kata Kunci : analisis, sistem informasi akademik, *WebQual*

1. Pendahuluan

Sistem teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesatnya. Jika diamati, setiap satu dekade, terjadi perkembangan yang cukup signifikan dari segi teknologi informasi terutama pada dunia pendidikan. Salah satu teknologi informasi yang banyak diterapkan oleh pada dunia pendidikan adalah sistem informasi akademik. Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya informasi di lingkungan pendidikan, juga dapat digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, Karena menggunakan teknologi internet tidak hanya dilakukan dalam lingkungan perguruan tinggi saja tetapi diluar lingkungan perguruan tinggi pun bisa dilakukan bahkan dimana saja di seluruh dunia asalkan ada sebuah komputer yang terhubung dengan internet [1].

Universitas IBA Palembang merupakan institusi pendidikan tinggi swasta yang didirikan pada 1 November 1986 yang dikelola secara profesional oleh Yayasan IBA dengan tujuan untuk menghasilkan sarjana yang memiliki ilmu pengetahuan, berbudaya, dan beragama. Disamping itu, mampu mengembangkan diri dan

menyumbangkan ilmu dalam kehidupan sosial masyarakat, yang memiliki 4 fakultas yaitu fakultas hukum, fakultas ekonomi, fakultas teknik dan fakultas pertanian.

Pada saat ini Universitas IBA Palembang telah menerapkan sistem informasi akademik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen yang merupakan pengguna sistem informasi akademik yang memiliki alamat website sendiri yaitu http://iba.ac.id/gtakademik_portal/ berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi tentang akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dosen. Tujuan pembuatan sistem informasi akademik ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi. Sesuai dengan perkembangannya saat ini, sistem informasi akademik menyediakan berbagai fitur layanan yang bertujuan dapat meningkatkan pelayanan serta kepuasan Mahasiswa dan dosen diantaranya yaitu pada menu mahasiswa menyediakan informasi tentang profil mahasiswa, jadwal perkuliahan, data transkrip nilai dan hasil ujian semester, untuk menu dosen menyediakan informasi tentang jadwal mengajar, entry dan cetak, utility, penelitian dan data penilaian.

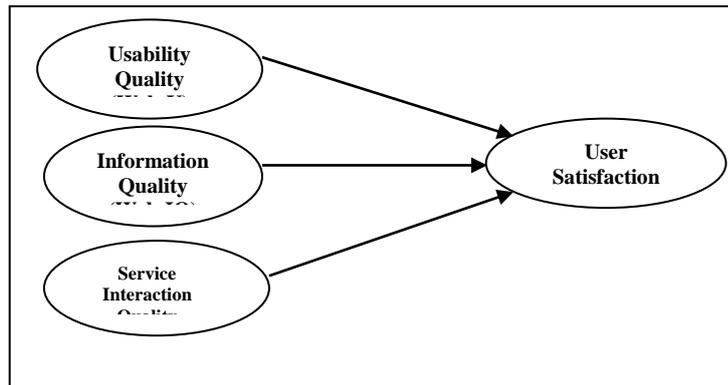
Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem informasi akademik tersebut, maka pihak Manajemen harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi Mahasiswa dan Dosen dengan berasumsikan aspek sistem yang sudah stabil. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pihak universitas belum mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dalam penggunaan sistem informasi akademik, karena, setelah layanan sistem informasi akademik tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan dari para mahasiswa dan Dosen sebagai pengguna sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik pada Universitas IBA Palembang, berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola sistem informasi akademik. Untuk itu, dalam tulisan ini akan dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik dalam memberikan kepuasan pengguna. Ketika sistem informasi akademik yang telah diterapkan dan telah diimplementasikan, pengguna sistem juga akan bereaksi terhadap sistem tersebut. Reaksi mereka sering kali tidak dapat diprediksi. Sikap penerimaan pengguna atas sistem informasi akademik akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kepuasannya dan kesuksesan penerapan sistem informasi akademik. Untuk itu perlu dilakukan analisis pada kualitas layanan sistem informasi akademik dari sisi kepuasan pengguna dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan sistem informasi akademik.

Pengukuran ini menggunakan analisis WebQual singkatan dari *Website Quality* yang merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu usability, information quality, dan services interaction, kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut . [2]. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* singkatan dari *Service Quality* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu Kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Informatin Quality*) dan Interaksi Layanan (*interaction quality*)[3].

2. Metodologi Penelitian

2.1 WEBQUAL

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. [4].



Gambar 2.1 *WebQual* 4.0

3. Analisis Data

3.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dimensi dari *WebQual* terdiri dari Variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna. Berikut ini adalah rangkuman dari variabel penelitian.

- Y = Kepuasan Pengguna
- X₁ = Kegunaan
- X₂ = Kualitas Informasi
- X₃ = Interaksi Layanan

3.2 Analisis Deskriptif

Dalam analisis ini dilakukan pembahasan mengenai sejauh mana kualitas layanan sistem informasi akademik memberikan kepuasan terhadap pengguna diukur melalui dimensi kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan, dengan rumusan sebagai berikut:

- 1) Uji Regresi Linier Berganda (R, R², F)
Pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna.
 - a. Pengaruh variabel kegunaan dan kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna.
 - b. Pengaruh variabel kualitas informasi dan interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. d

- c. Pengaruh variabel kualitas layanan dan dari kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna.

3.3 Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif dilakukan dengan alat bantu statistika yang dipakai untuk menganalisis pengaruh variabel yang diteliti. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Statistik inferensi digunakan sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya menyertakan pengambilan keputusan dengan uji hipotesis. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan analisis korelasi yaitu melalui analisis korelasi *Pearson* yang merupakan uji statistik bagi variabel yang berskala interval dimana alternatif jawaban kuesioner yang diisi oleh responden akan diberi bobot berskala likert, yaitu 5, 4, 3, 2, 1 untuk setiap pertanyaan. [5]. Untuk mengetahui skor total yang diperoleh dari masing-masing variabel digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor total} = \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Skor aktual = Jawaban seluruh responden

Skor Ideal = Skor /nilai tertinggi /semua responden diasumsikan memilih jawaban tertinggi.

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor rata bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi

4. Hasil

Hasil yang akan diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna yaitu mahasiswa dan dosen terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik pada Universitas IBA Palembang berdasarkan dimensi dari WebQual terdiri dari kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan. Berikut ini hasil dari analisis yang diolah menggunakan *software SPSS 22*.

4.1 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen terdiri dari kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan secara bersamaan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.195	3	10.065	18.022	.000 ^a
	Residual	48.028	86	.558		
	Total	78.222	89			

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, dihasilkan nilai signifikan (*P Value*) sebesar 0.000, jika dibandingkan dengan derajat kepercayaan 95%, dengan nilai $\alpha=0,05$, maka nilai

signifikan $P\text{ value}=0.000$ lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ ($0.000 < 0.05$) Atas dasar perbandingan tersebut maka pernyataan pada Hipotesis H_a dapat diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel independen yaitu variabel kegunaan, variabel kualitas informasi dan variabel interaksi layanan secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

4.1.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara sendiri-sendiri variabel independent terhadap variabel dependent. Untuk melihat apakah variabel independen secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai α sebesar 0.05. Berikut hasil dari Uji t menggunakan SPSS 22.

Tabel 2 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.482	.445		1.082	.282
Kegunaan	.043	.040	.090	1.059	.292
Kualitas Informasi	.465	.127	.409	3.677	.000
Interaksi Layanan	.282	.115	.271	2.441	.017

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Dari hasil Tabel 2 diketahui terdapat 1 variabel dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik dan terdapat 2 variabel dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. Berikut uraian dari hasil uji t :

1. Variabel Kegunaan (X_1)

Dari hasil tabel 4.14 menunjukkan nilai signifikan variabel kegunaan sebesar 0.292 yang jelas lebih besar dari nilai α sebesar 0.05 atau ($Sig = 0.292 > \alpha = 0.05$), atas perbandingan ini maka Hipotesis H_{a1} ditolak atau dengan kata lain pada variabel kegunaan terhadap Sistem Informasi Akademik tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Variabel Kualitas Informasi (X_2)

Dari hasil tabel 4.14 menunjukkan nilai signifikan variabel kualitas informasi sebesar 0.000 yang jelas lebih kecil dari nilai α sebesar 0.05 atau ($Sig = 0.000 < \alpha = 0.05$), atas perbandingan ini maka Hipotesis H_{a2} dapat diterima atau dengan kata lain pada variabel kualitas informasi yang dihasilkan Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3. Variabel Interaksi Layanan (X_3)

Dari hasil tabel 4.14 menunjukkan nilai signifikan variabel Interaksi Layanan sebesar 0.017 yang jelas lebih kecil dari nilai α sebesar 0.05 atau ($Sig = 0.017 < \alpha = 0.05$), atas perbandingan ini maka Hipotesis H_{a3} dapat diterima atau dengan kata lain pada variabel interaksi layanan dari Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna

5. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil Uji R^2 diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0.621. hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang dihasilkan dari sistem informasi akademik pada Universitas IBA Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 62,10% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 37,90% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan dari persamaan regresi diperoleh nilai constant sebesar 0,482 dengan nilai koefisien regresi pada variabel independen yaitu Kegunaan (X_1)= 0.043, Kualitas Informasi (X_2)= 0.465 dan interaksi layanan (X_3)= 0.282. hal ini menunjukkan bahwa dari ketiga variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik yaitu variabel Kualitas Informasi sebesar 0,465 atau 46,50% .
3. Berdasarkan dari hasil Uji t, dari ke-3 variabel bebas terdapat 1 variabel yaitu kegunaan, yang dinyatakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dilihat dari hasil nilai signifikan yang lebih besar dari nilai alfa (α) 0.05 atau ($Sig = 0.292 > \alpha = 0.05$). sedangkan sisanya yaitu variabel kualitas informasi dan interaksi layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dilihat dari hasil nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai alfa (α) 0.05

Referensi

- [1] Arifin, Mochamad. "Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruhnya terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa". Jurnal STIKOM Vol.6: Surabaya. [2002]
- [2] Wahidin, Abbas. "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)". Jurnal. Vol : 1- 6, Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta. [2013]
- [3] Barnes, S., & Vidgen, R. "An integrative approach to the assessment of ecommerce quality", Journal of Electronic Commerce Research. 3. [2001]
- [4] Tarigan, J. "User Satisfaction using WebQual Instrument" : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). Petra Christian Universitas. Surabaya. [2008]
- [5] Yunita, Renia. "sistem informasi akademik pada Smayanitas Palembang". Jurnal: Jurusan sistem informasi. STMIK GI MDP: Palembang. [2013]