



**Indonesian Journal of Office Administration
ADMINOF
Volume II, Nomor 2, 2020**



**PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD)
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA**

Oleh : Marnoto

Email : marnoto@ariyanti.ac.id

Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Ariyanti
Program Studi Manajemen Administrasi

Abstrak

Penelitian mempunyai tujuan (1) Mengetahui berbagai layanan akademik menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang sudah diberlakukan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti (2) Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dengan diberlakukannya Sistem Informasi Akademik di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti (3) Mengetahui pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. Total populasi dalam penelitian ini adalah 551 mahasiswa, total sampel adalah mahasiswa. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah metode Proportional Random Sampling, dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan analisis faktor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Data yang dikumpulkan diuji validitas dengan menggunakan analisis faktor dan diuji untuk keandalan dengan koefisien alpha, dimana hasilnya semua data dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan mahasiswa.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Sistem informasi merupakan sumber daya penting, mempunyai nilai strategis dan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai daya saing, kompetensi utama dan dalam keberlangsungan hidup dari suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi.

Kegiatan utama sistem informasi adalah menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk membuat keputusan, operasi pengendalian, menganalisis masalah, dan menciptakan produk atau jasa baru (Laudon and Laudon, 2012: 16). Kegiatan ini melalui tahap input, proses, output, dan feedback. Input (masukan) berarti menangkap atau mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal. Proses (pengolahan) berarti mengkonversi masukan mentah (data) menjadi bentuk yang berarti (informasi). Output (keluaran) artinya mentransfer informasi yang telah diproses kepada orang-orang yang akan menggunakannya. Sistem informasi juga membutuhkan feedback (umpan balik) yaitu output yang dikembalikan kepada anggota organisasi untuk membantu mereka mengevaluasi atau mengoreksi tahap input.

Pada dasarnya sistem informasi mempunyai lima peran utama dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif (Jogiyanto:2003). Sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi perguruan tinggi jika didesain menjadi suatu sistem informasi yang efektif dan efisien.

Sistem informasi akademik dapat mencerminkan kualitas pengelolaan sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu upaya instansi pendidikan memberikan layanan yang berkualitas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada mahasiswa. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap system informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan)

Sistem informasi akademik merupakan program yang di adakan oleh Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti pada tahun 2010 dan di tingkatkan modulnya pada

tahun 2018. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti merupakan bentuk layanan kepada mahasiswa secara online mulai dari pendaftaran, input data mahasiswa registrasi sampai mahasiswa menyelesaikan studinya (lulus), yang meliputi data keuangan pendidikan, Pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Transkrip Nilai dll. Berdasarkan kenyataan inilah peneliti ingin menganalisis seberapa besar Sistem Informasi Akademik dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti dengan mengambil judul **“Pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa Di Akademi Sekretari dan Manajemen”**. Rumusan permasalahan ini sebagai berikut :

1. Apa saja Layanan Akademik yang dapat dilakukan dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa dengan adanya Sistem Informasi Akademik di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
3. Bagaimana pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
4. Kemudahan apa saja yang dapat dilakukan dengan adanya Sistem Informasi Akademik di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti
5. Hambatan apa saja yang dialami oleh user (pengguna) dengan adanya Sistem Informasi Akademik di Akademi Sekretari dan manajemen Ariyanti.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi ada tidaknya pengaruh Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Layanan Mahasiswa di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. Menurut Rochaety (2007 : 31), “Hipotesis penelitian merupakan anggapan peneliti terhadap suatu masalah yang sedang dikaji”

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survai (survey research). Penelitian survai didalam penelitian ini digunakan untuk maksud penjelasan (*explanatory*) atau konfirmatori (*confirmatory*), yakni untuk menjelaskan pengaruh antar variabel atau hubungan kausal antara variable independen terhadap variabel dependen melalui pengujian hipotesis Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data primer (primary data) yang diperoleh secara langsung dari responden, yaitu informasi atau data yang didapatkan dari jawaban kuisiner mahasiswa Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti yang jumlah seluruhnya : 79 mahasiswa.

Menurut Arikunto (2000;214), bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal lain yang ia ketahui. Adapun teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner/angket Dalam pengumpulan data digunakan daftar pertanyaan/kuesioner/angket yang disebar kepada mahasiswa.
2. Wawancara Selain koesioner/angket diperlukan pula wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan harapan memperoleh informasi yang dibutuhkan, misalnya wawancara dengan Pembantu Direktur I Bidang Akademik, Ketua Program Studi, Bagian Akademik, Kepala UPT. Dengan harapan informasi tersebut memperjelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuesioner.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan data keterangan yang diperoleh dari dokumen atau catatan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti tentang data yang diperlukan

Populasi dan Sampel

Penelitian Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti yang berjumlah 551 mahasiswa.

Penulis menggunakan tehnik Proportional Random Sampling didapatkan jumlah sampel sebanyak 232 mahasiswa, adapun besar atau jumlah pembagian sampel untuk masing-masing jurusan dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2007).

Teknik Analisis Data

Instrumen dikembangkan berdasarkan indikator yang ada, sebelum digunakan dalam penilaian, instrumen tersebut diuji tingkat validitas dan reliabilitas. Kuisisioner dibuat berdasarkan situasi dan kondisi organisasi yang diteliti. Pengembangan instrumen dilakukan untuk mendapatkan jenis instrumen (alat ukur) yang valid dan reliabel. Untuk uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan software SPSS v.23 for Window (Imam Ghozali, 2006:45).

Uji Validitas

Pada kuisisioner suatu item disebut valid jika koefisien korelasinya positif dan lebih besar dari 0,50 mempunyai unidimensional jika mempunyai nilai *goodness of fit index (GFI) $\geq 0,90$* .

Uji Reliabilitas

Selain harus valid, instrumen juga harus reliable (dapat diandalkan). Instrumen reliable apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Tingkat reliabilitas dapat diterima adalah apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60,

Uji Asumsi Klasik (Normalitas Data)

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data sebagai pengujian lanjutan dari kualitas data. Dalam penelitian ini, uji normalitas

yang digunakan adalah dengan menggunakan uji grafik P-P Plot dengan bantuan software IBM Statistics SPSS 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Ariyanti, didirikan berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud RI. No. 19/D/O/1997 tertanggal 12 Mei 1997 dengan program studi saat ini adalah Program Studi Sekretari Konsentrasi Sekretaris Eksekutif dan Sekretaris Publik Relations, Program STudi Manajemen Administrasi dengan Konsentrasi, Perkantoran, Akuntansi, Informatika, Perhotelan dan Perbankan.

Responden Tabel 1. Distribusi Responden

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa	Yang Mengisi Kuesioner	Prosentase %
1.	Sekretari	Eksekutif	20	9	4%
		Publik Realties	21	9	4%
2	Manajemen Administrasi	Perkantoran	122	51	22%
		Akuntansi	77	32	14%
		Informatika	15	6	3%
		Perhotelan	273	115	50%
		Perbankan	23	10	4%
Jumlah			551	232	100%

Dari tabel 1 dapat dijelaskan bahwa mahasiswa yang mengisi kuesioner berjumlah 232 mahasiswa (42,1%) dari jumlah mahasiswa yang aktif di Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 yaitu 551 mahasiswa reguler dan karyawan.

Uji Validitas Data

Uji validitas adalah tingkat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan instrumen, apakah mampu mengukur apa yang hendak diukur. Atau dengan kata lain, tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Indikator

VARIABLE	Indikator	P-Value	Sig
X	X1	0,750	0,000
	X2	0,748	0,000
	X3	0,512	0,000
	X4	0,692	0,000
	X5	0,962	0,000
Y	Y1	0,808	0,000
	Y2	0,781	0,000
	Y3	0,592	0,000
	Y4	0,540	0,000
	Y5	0,507	0,000

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan pada indikator sistem informasi akademik dan kepuasan layanan mahasiswa memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pertanyaan telah valid.

Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas atau keandalan suatu instrumen adalah kemantapan atau stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrumen atau pengukuran. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6 (Imam Ghazali, 2005: 41-42).

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Pertanyaan Cronbach's

Pertanyaan	Cronbach's
X	0,704
Y	0,607

Berdasarkan table di atas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari masing – masing item yang diuji menunjukkan angka yang lebih besar dari nilai cut off sebesar 0,06. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah reliabel.

Uji Asumsi Klasik (Normalitas Data)

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data sebagai pengujian lanjutan dari kualitas data. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah dengan menggunakan uji grafik P-P Plot dengan bantuan software IBM Statistics SPSS 23. Berikut adalah hasil pengujian normalitas pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara variable X (Sistem Informasi Akademik) dan Y (Kepuasan layanan mahasiswa). Dari hasil perhitungan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 23 diperoleh hasil yang tersaji melalui table berikut.

Dari table di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 9,376 + 0,479X$$

Hubungan linier yang terjadi antara variable X (Sistem Informasi Akademik) dan Y (Kepuasan layanan mahasiswa) adalah hubungan yang searah (+).

Persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan melalui pemaparan berikut :

1. Nilai konstanta sebesar **9,367** menandakan bahwa nilai variable Y tanpa adanya pengaruh dari variable eksternal lain adalah sebesar **9,367**
2. Nilai koefisien regresi dari variable X sebesar **0,479** menandakan bahwa jika variable X bertambah sebanyak 1 satuan, maka akan menambah nilai Y sebesar **0,479**
3. Uji Hipotesis (t-test)
4. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji t-test yang digunakan dalam menilai pengaruh yang diberikan oleh variable independent terhadap independent yang diuji dalam penelitian ini.
5. Tabel Uji-t
6. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung dalam penelitian ini adalah sebesar **7,930** dan memiliki nilai signifikasi sebesar 0,000 Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan mahasiswa. Sehingga H_0 dalam penelitian ini diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 23 diperoleh hasil bahwa Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan mahasiswa sebesar t hitung dalam penelitian ini adalah sebesar **7,930** dan memiliki nilai signifikasi sebesar **0,000**

Sehingga H_a dalam penelitian ini diterima. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini untuk menguji pengaruh variable Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan layanan mahasiswa Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. Hasil penelitian ini menunjukkan :

1. Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linier Sederhana hubungan linier yang terjadi antara variable Sistem Informasi Akademik dan Kepuasan layanan mahasiswa adalah hubungan yang searah (+). Persamaan regresi tersebut dapat dijabarkan melalui pemaparan berikut :
 - a. Nilai konstanta sebesar **9,367** menandakan bahwa nilai variable Kepuasan layanan mahasiswa tanpa adanya pengaruh dari variable eksternal lain adalah sebesar **9,367**
 - b. Nilai koefisien regresi dari variable Sistem Informasi Akademik sebesar 0,479 menandakan bahwa jika variable Sistem Informasi Akademik bertambah sebanyak 1 satuan, maka akan menambah nilai Kepuasan Layanan Mahasiswa sebesar **0,479**
2. Berdasarkan hasil Uji t dalam penelitian ini adalah sebesar **7,930** dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan mahasiswa.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini maka peneliti dapat memberikan saran kepada pihak Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti guna meningkatkan kepuasan layanan mahasiswa. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Pengembangan Sistem Informasi Akademik menjadi lebih baik.
- b. Kecepatan mengakses Sistem Informasi Akademik lebih ditingkatkan.
- c. Meningkatkan kualitas SDM dalam pelayanan Sistem Informasi Akademik.

Referensi

Nofi Afriansyah, Linda Astuti, Asnawati : Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 2 No.1 Juni 2015

- F Nash, John, diterjemahkan oleh La Midjan. 2003. Sistem Informasi Akuntansi I Pendekatan Manual Pratika Penyusunan Metode dan Prosedur. Bandung : Lembaga Informatika Akuntansi.
- Ghozali, Imam, 2009, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang ; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henry C. Lucas Jr, 1993, Analisis Desain Dan Implementasi, Erlangga, Jakarta Pusat
- Data dan Informasi, 2010. Panduan Sistem Informasi Akademik, Universitas Muhammadiyah Jember
- Robert A. Leitch k. Roscoe Davis., (Hal 11) Definisi Sistem Informasi. Jogyanto Hartono, MBA, Ph.D, 1999. Analisis dan Desain. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Srinadi, 2008, Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan, Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th. XXVII, No. 3. Hal 217-231
- Tjiptono, Fandy 2004. Manajemen Jasa. Penerbit Andi Edisi kedua : Yogyakarta
- Vaidyanathan, G., 2005. "User Acceptance Of Digital Library: An Empirical Exploration Of Individual And System Components. Issues in nformation System", Volume VI, No. 2.
- Diana Rahmawati : Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. VIII. No. 2 – Tahun 2010, Hlm. 18 – 32