

ANALISA KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA UNIVERSITAS BINA DARMA

Kiky Rizky Nova Wardani

Sistem Informasi, Universitas Bina Darma, Palembang
Jl.Jend.A.Yani No. 3 Palembang 30264 Indonesia
E-mail : kikyrizkynovawardani@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Website Quality merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu *usability*, *services interactions*, dan *Information quality*. penggunaan *Website Quality* adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan sistem informasi akademik dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang diukur melalui 3 variabel. Hasil penelitian menunjukkan pada Uji R^2 diperoleh nilai Adjusted R^2 sebesar 0.641, dengan didapatnya nilai tersebut menunjukkan bahwa pada variabel *usability*, *services interactions*, dan *Information quality* yang dihasilkan dari sistem informasi akademik Universitas Bina Darma memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 63,15% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 36,85% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai persamaan regresi diperoleh nilai constant sebesar 0,482 dengan nilai koefisien regresi pada variabel independen yaitu Kegunaan (X1)= 0.043, Kualitas Informasi (X2)= 0.465 dan interaksi layanan (X3)= 0.282. dari hasil nilai tersebut menunjukkan bahwa dari ketiga variabel *usability*, *services interactions*, dan *Information quality* yang paling banyak menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi akademik yaitu variabel *Information Quality* yaitu sebesar 0,465 atau 46,50%. Dari nilai yang dihasilkan bisa didapatkan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik universitas bina darma dapat dikatakan baik dan layak untuk dapat digunakan oleh penggunanya.

Kata kunci: website quality, sistem informasi akademik, ussability

ABSTRACT

Website Quality is a measure to measure the quality of a website based on research instruments that can be categorized into three variables: usability, services interactions, and information quality. the use of Website Quality is to know the extent to which the quality of academic information system services in giving influence to user satisfaction, as measured by 3 variables. The result of this research showed that R^2 value obtained by Adjusted R^2 value was 0.641, with the score showed that the variable usability, services interactions, and Information quality resulting from the academic information system of Bina Darma University give influence to the user satisfaction of 63.15% to satisfaction users, while the rest of 36.85% influenced by other factors. The value of the regression equation is obtained by the value of constant value of 0.482 with the regression coefficient value on the independent variable that is Uses (X1) = 0.043, Information Quality (X2) = 0.465 and service interaction (X3) = 0.282. of the results of these values indicate that of the three variables usability, services interactions, and Information quality most indicate the effect on user satisfaction system academic information that is Information Quality variables that sebersar 0.465 or 46.50%. From the value generated can be obtained that the quality of academic information system services university bina darma can be said good and feasible to be used by users.

Keywords : academic information system, ussability, website quality

1. PENDAHULUAN

Sistem teknologi informasi telah berkembang dengan 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 (Arifin, 2002).

Universitas Bina Darma Palembang telah menerapkan sistem informasi akademik dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan dosen, mahasiswa dan dosen yang merupakan pengguna sistem informasi akademik yang memiliki alamat *website* sendiri yaitu <http://sisfo.binadarma.ac.id> berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi tentang akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dosen. Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem informasi akademik tersebut, maka pihak Manajemen harus menjaga kinerja dengan memberikan jaminan kepuasan bagi Mahasiswa dan Dosen. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pihak universitas belum mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dalam penggunaan sistem informasi akademik, karena, semakin berkembangnya teknologi maka semakin meningkat pula kebutuhan terhadap sebuah informasi yang akurat. setelah layanan sistem informasi akademik tersebut diimplementasikan sudah pernah dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan dari para mahasiswa dan Dosen sebagai pengguna sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik pada Universitas Bina Darma Palembang. Akan tetapi, menurut perkembangannya, pada saat penelitian ini dilakukan, system tersebut belum melakukan evaluasi lanjutan, 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.

2. Landasan Teori

2.1 Analisis Data

2.1.1 Variabel Penelitian dan Analisis Deskriptif

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

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

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

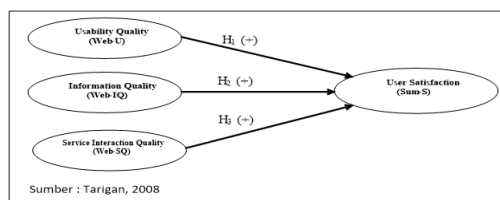
2.2 Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya. Sistem informasi Akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswa dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, melakukan proses pada transaksi belajar-mengajar antara dosen dan mahasiswa, melakukan proses administrasi akademi baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biaya yang muncul pada kegiatan registrasi administrasi akademik (Liny:2012:67).

2.3 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. (Zeithaml et al. 1990). *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya.

Penelitian yang mengukur kualitas *website* Kominfo dengan metode *WebQual*, belum ada. Namun demikian, terdapat penelitian sejenis yang menggunakan metode *WebQual*, seperti yang dilakukan oleh Josua Tarigan (2008) yang mengukur sistem perpustakaan digital (*e-library*) dari *Stock Exchange of Thailand* (SET). Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *WebQual* versi 4.0. Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *WebQual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002:233).



Gambar 2.1 *WebQual* 4.0

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. *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) *Usability Quality*, *Information Quality*, *interaction Quality* dan *User Satisfaction*. Berikut ini merupakan variabel dari penelitian Tarigan (2008:102) :

1. *Usability Quality*

Menurut Joseph Dumas dan Janice Redish (2009:134) *Usability* digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk sistem baik itu *website*, *software*, *mobile phone* maupun peralatan yang digunakan pengguna lainnya. Secara umum *usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puaslah mereka terhadap penggunaannya. Berikut ini kriteria *Usability Quality* dalam (Al-Farisi, 2009:88)

- a. *Efektivitas*.
- b. *Efisiensi*
- c. *Learnability*
- d. *Memorability*
- e. *Fleksibilitas*
- f. *Error* (Kesalahan)
- g. *Utilitas*
- h. *Safety* (Keamanan)

2. *Information Quality*

Menurut Jogiyanto (2007:15) mengemukakan bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Ong et al. (2009:399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Negash et al. (2003:758) menjelaskan “Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Jogiyanto (2005:10)

menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

- a. Akurat.
- b. Tepat pada waktunya.
- c. Relevan.

3. *Interaction Quality*

Dalam jurnal Brady & Cronin (2001:84), interaksi telah diidentifikasi sebagai tatap muka konsumen-karyawan dan elemen utama dalam pertukaran jasa, menyatakan bahwa kualitas jasa lebih dilihat dari prosesnya, bukan pada hasilnya. Gronroos (1990) juga menyarankan bahwa sikap, perilaku, dan keahlian karyawan difaktorkan dalam taksiran kualitas jasa. sikap dan perilaku jasa personal secara luas mempengaruhi persepsi konsumen yang selanjutnya digabungkan dengan evaluasi konsumen pada kualitas teknis dan lingkungan jasa untuk mendefinisikan kualitas jasa.

4. *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan (Kotler,2003) Bila harapan seiring pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka untuk pengembangan selanjutnya akan lebih mudah mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut. Terdapat tiga tingkatan dalam pengukuran kepuasan pengguna.

- a) Harapan yang lebih tinggi dari kinerjanya (berarti pelanggan sangat terpuaskan dengan produk yang digunakannya).
- b) Harapan yang sama dengan kinerjanya (berarti pelanggan terpuaskan dengan produk yang digunakannya).
- c) Harapan lebih rendah dari kinerjanya (berarti pelanggan tidak terpuaskan dengan produk yang digunakannya).

Yang menjadi kepuasan disini adalah kepuasan pengguna/ kepuasan user. Pengukuran terhadap kepuasan ini telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah mengganggu penggunaan dari sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini.

Tabel 2.1 Dimensi Kemudahan Pengguna (*Usability Quality*)

No.	Indikator
1.	1. Pengguna merasa website mudah untuk dipergunakan
	2. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian terhadap website
	3. Interaksi antara pengguna dan website jelas dan mudah dipahami
	4. Website menciptakan hal yang positif bagi pengguna
	5. Navigasi didalam website sangat mudah digunakan
	6. Website memiliki tampilan yang menarik
	7. Desain sesuai dengan jenis website
	8. Website mengandung kompetensi

Sumber : Tarigan (2008)

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas informasi (*information quality*)

No.	Indikator
2.	1. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website
	2. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai. Website memiliki tampilan yang menarik
	3. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya

Sumber : Jogiyo (2005)

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi
(interaction quality)

No	Indikator
3.	1. Website memiliki reputasi yang baik 2. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi 3. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya 4. Website memberi ruang untuk personalisasi 5. Website memberikan ruang untuk komunitas 6. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi 7. Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber : Tarigan (2008)

3. Hasil

Hasil yang akan diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna yaitu mahasiswa dan dosen terhadap kualitas system informasi akademik pada Universitas Bina Darma Palembang menggunakan software SPSS 22. Hal pertama yang akan dilakukan adalah analisis instrument penelitian, instrument penelitian dikatakan baik dan layak apabila instrument tersebut dinyatakan dalam validitas dan reliabilitas. Kemudian akan dilakukan uji normalitas data, uji multikolinieritas, Uji R² dan Uji Hipotesis terdiri dari Uji f dan Uji t.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen dengan jumlah sampel teruji 240 mahasiswa. Dari seluruh kuesioner yang disebar hasil penelitian ditunjukkan dalam table berikut.

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

	Frekuensi	Valid Percent	Cumulatif Percent
Laki-laki	151	56.7	56.7
Wanita	89	43.3	100.0
Total	240	100.0	100.0

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Deskripsi Jawaban Responden

1. Variabel Kegunaan (X¹)

Dari hasil pengolahan data kuesioner, pada tabel dibawah ini terlihat bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 26%, responden menjawab setuju sebesar 38%,

responden menjawab cukup setuju sebesar 24%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 5%.

Tabel 2 Jawaban Responden atas variabel Kegunaan (X¹)

Variabel Kegunaan (X ¹)	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
X1_1	89	65	54	17	15	240
X1_2	88	68	55	14	15	240
X1_3	86	73	67	10	4	240
X1_4	73	71	50	23	3	240
X1_5	87	76	54	18	5	240
X1_6	88	78	55	14	5	240
X1_7	76	63	57	20	4	240
X1_8	83	71	60	13	3	240
Total	304	325	272	129	54	1920
Total Persen %	26 %	38 %	24 %	7 %	5 %	100 %

Sumber : data diolah dengan Microsoft Excel 2010

2. Variabel Kualitas Informasi (X²)

Dari hasil pengolahan data kuesioner, pada tabel dibawah ini terlihat bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 30%, responden menjawab setuju sebesar 49%, responden menjawab cukup setuju sebesar 14%, responden menjawab tidak setuju sebesar 6%, dan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 1%.

Tabel 3 Jawaban Responden atas variabel Kualitas Informasi (X²)

Variabel Kualitas Informasi (X ²)	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
X2_1	68	62	63	35	12	240
X2_2	79	65	61	25	10	240
X2_3	75	66	64	25	10	240
Total	222	199	188	85	32	720
Total Persen %	30%	49%	14%	6%	1%	100%

Sumber : data diolah dengan Microsoft Excel 2010

3. Variabel Interaksi Layanan (X³)

Dari hasil pengolahan data kuesioner, pada tabel dibawah ini terlihat bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 28%, responden menjawab setuju sebesar 36%, responden menjawab cukup setuju sebesar 23%, responden menjawab tidak setuju sebesar 10%, dan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%. Berikut Rekapitulasi jawaban responden terhadap interaksi layanan pada tabel 4.6.

Tabel 4 Jawaban Responden atas variabel Interaksi Layanan (X³)

Variabel Interaksi Layanan (X ³)	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
X3_1	86	72	44	27	11	240
X3_2	85	67	47	27	14	240
X3_3	95	59	55	31	10	240
X3_4	85	59	55	31	10	240
X3_5	86	85	48	21	0	240
X3_6	86	72	52	30	0	240
X3_7	86	79	56	19	10	240
Total	179	228	147	66	10	1680
Total Persen %	28 %	36 %	23 %	10 %	2 %	100 %

Sumber : data diolah dengan Microsoft Excel 2010

5. Variabel Kepuasan (Y)

Dari hasil pengolahan data kuesioner, pada tabel dibawah ini terlihat bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 21%, responden menjawab setuju sebesar 40%, responden menjawab cukup setuju sebesar 29%, responden menjawab tidak setuju sebesar 7%, dan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 3%. Berikut Rekapitulasi jawaban responden terhadap kepuasan pada tabel 4.7.

Tabel 5 Jawaban Responden atas variabel Kepuasan (Y)

Variabel Kepuasan (Y)	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	CS	TS	STS	
Y1	83	78	61	16	2	240
Y2	80	78	64	15	3	240
Y3	95	73	52	8	2	240
Total	58	109	77	49	37	270
Total Persen %	21 %	40 %	29 %	7 %	3 %	100 %

Setelah merekapitulasi maka didapatkan skor total jawaban responden, dapat kita lihat perhitungannya dibawah ini :

Tabel 6 Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00% – 36.00%	Sangat Tidak Setuju
2.	36.01% – 52.00%	Tidak Setuju
3.	52.01% – 68.00%	Cukup Setuju
4.	68.01% – 84.00%	Setuju
5.	84.01% – 100%	Sangat Setuju

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

$$\text{Skor Total} = \frac{7178}{9450} \times 100 = 75,95\%$$

Pengukuran setiap variabel dilakukan secara terpisah untuk mengetahui skor total dari masing-masing variabel. Diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik diperoleh nilai skor total sebesar 75,95 % yang berarti tanggapan pengguna adalah baik.

Hasil Uji validitas, Reliabilitas, Normalitas Dara, Multikolinieritas dan Uji Hipotesis.**1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika r hitung > r tabel maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n = 90$, dan terdapat 3 variabel, jadi $df = 90 - 3 - 1 = 86$, dengan tingkat signifikan 0,05 maka didapat r-tabel sebesar 0,212 (*2-tailed*). Untuk mengetahui nilai r tabel dengan $df=86$ dapat dilakukan melalui *Microsoft Excel* dengan mengetikkan formula

$$=((TINV(0,05;(86-2)))/(SQRT((86-2)+((TINV(0,05;(86-2))^2))))).$$

Jika Nilai pearson correlation > nilai pembanding berupa r-kritis atau r tabel, maka item tersebut valid. Atau jika nilai Sig. (*2-tailed*) < 0,05 berarti item tersebut valid dan berlaku sebaliknya. berikut hasil Pengujian validitas pada setiap variabel.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel (<i>two tailed</i>)	Hasil
Kegunaan (X ₁)			
X _{1_1}	0.848	0.212	Valid
X _{1_2}	0.887	0.212	Valid
X _{1_3}	0.849	0.212	Valid
X _{1_4}	0.860	0.212	Valid
X _{1_5}	0.799	0.212	Valid
X _{1_6}	0.893	0.212	Valid
X _{1_7}	0.857	0.212	Valid
X _{1_8}	0.852	0.212	Valid
Kualitas Informasi (X ₂)			
X _{2_1}	0.896	0.212	Valid
X _{2_2}	0.841	0.212	Valid
X _{2_3}	0.851	0.212	Valid

Interaksi Layanan (X ₃)			
X _{3_1}	0.753	0.212	Valid
X _{3_2}	0.770	0.212	Valid
X _{3_3}	0.812	0.212	Valid
X _{3_4}	0.812	0.212	Valid
X _{3_5}	0.870	0.212	Valid
X _{3_6}	0.893	0.212	Valid
X _{3_7}	0.912	0.212	Valid
Kepuasan (Y)			
Y ₁	0.918	0.212	Valid
Y ₂	0.889	0.212	Valid
Y ₃	0.886	0.212	Valid

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Dari hasil diatas menunjukkan rata-rata hasil pengujian menunjukkan semua instrumen - instrumen dalam setiap variabel dinyatakan Valid karena r hitung > r tabel, dan akan digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. syarat untuk menyatakan jika item itu reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas jika setiap variabel > dari 0,6 berarti variabel tersebut reliabel. Adapaun hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *Software SPSS 22* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kegunaan	0.947	Reliabel
Kualitas Informasi	0.826	Reliabel
Interaksi Layanan	0.925	Reliabel

Kepuasan n	0.879	Reliabel
---------------	-------	----------

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Dari hasil tabel menunjukkan, nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel > 0,6 dan semua pertanyaan pada kuisioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

3. Uji Normalitas Data

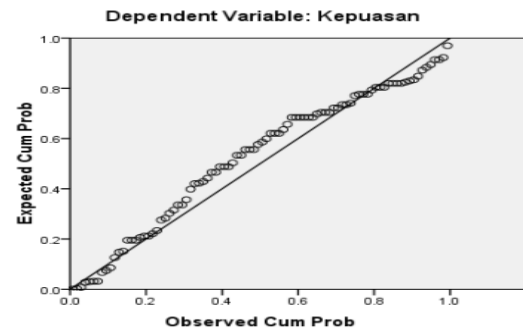
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan Rasio skewness dan Rasio Kurtosis atau melalui diagram normal p-plot, untuk rasio *Skewnes* nilai skewness dibagi standar *error skewness*. Rasio Kurtosis adalah nilai kurtosis dibagi dengan standar *error kurtosis*. Bila rasio skewness dan kurtosis diantara -2 dan +2 maka distribusi data adalah normal (Santoso, 2000:53). Berikut ini adalah hasil uji normalitas data dapat dilihat tabel 4.11 dan gambar 4.4 berikut ini.

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas Data

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	90	-.972	.254	.930	.503
Valid N (listwise)	90				

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.4 Diagram Grafik P-P Plot

Berdasarkan tabel diatas diperoleh rasio skewness sebesar $-0.972/0.254 = -3.8385$ dan Rasio kurtosis sebesar $0.930/0.503 = 1.8489$. Hal ini menunjukkan rasio skewness dan kurtosis berada diantara -2 dan +2 yang berarti data penelitian ini distribusi normal, sedangkan pada gambar diagram grafik P-P Plot menunjukkan titik plot berada di sekitar garis sumbu diagonal, hal ini menunjukkan variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal.

4. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah hubungan linear yang hampir sempurna atau bahkan sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen dari model regresi. Bila hal ini terjadi, maka koefisien regresi berganda tidak mungkin dapat ditaksir (Gujarat:2006). Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Jika nilai tolerance value dibawah 0,1 atau *variance inflation factor* diatas 10 maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kegunaan	.988	1.012
Kualitas Informasi	.576	1.735
Interaksi Layanan	.580	1.723

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk setiap variabel berada dibawah angka 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

5. Uji Hipotesis : Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda terdiri dari Uji F, Uji t dan Uji R², dengan menggunakan program SPSS 22. Dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

5.1 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 10 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 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.

5.2 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 4.11 Hasil Uji t

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

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Berdasarkan hasil diatas pada kolom Beta (β), diketahui nilai (*Constant*) = 0.482, Kegunaan (X_1)= 0.043, Kualitas Informasi (X_2)= 0.465 dan interaksi layanan (X_3)= 0.282. dari nilai Beta (β) maka diperoleh persamaan

$$Y = 0.482 + 0.043 X_1 + 0.465 X_2 + 0.282 X_3$$

6. Hasil Persamaan Regresi

Dari hasil persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0.482 artinya tanpa adanya Sistem Informasi Akademik, maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 0.482. berikut uraian dari hasil persamaan regresi.

1. Koefisien regresi (X_1)= 0.043 artinya apabila kegunaan pada Sistem Informasi Akademik lebih

ditingkatkan sebesar 0.482 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.043. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

2. Koefisien regresi (X_2)= 0.465 artinya apabila Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Akademik lebih ditingkatkan sebesar 0.482 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.465. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
3. Koefisien regresi (X_3)= 0.282 artinya apabila interaksi layanan pada Sistem Informasi Akademik ditingkatkan sebesar 0.482 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.282. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

6.1 Hasil Uji t

Dari hasil Tabel 4.10 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 4.10 menunjukkan nilai signifikan variabel kegunaan sebesar 0.292 yang jelas lebih besar dari nilai alpa 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 4.10 menunjukkan nilai signifikan variabel kualitas informasi sebesar 0.000 yang jelas lebih kecil dari nilai alpa 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 4.10 menunjukkan nilai signifikan variabel Interaksi Layanan sebesar 0.017 yang jelas lebih kecil dari nilai alpa 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.

4.7.1 Uji R^2

Uji R^2 dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Berikut ini hasil dari Uji R^2 .

Tabel 4.12 Hasil Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 ^a	.386	.365	.74730

Sumber : data diolah dengan SPSS 22

Dari hasil diatas diketahui nilai Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.641. menunjukkan bahwa pada variabel independen yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan secara bersamaan memberikan pengaruh sebesar 63,15% sedangkan sisanya sebesar 38,85% dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil Uji R^2 diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0.641. hal ini menunjukkan bahwa pada variabel kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yang dihasilkan dari sistem informasi akademik pada Universitas Bina Darma Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 63,15% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 36,85% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan dari persamaan regresi diperoleh nilai constan sebesar 0,472 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% .

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 alpa (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 alpa (α) 0.05.

REFERENSI

Arifin, Mochamad. "Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruh nyadengan Prestasi Belajar Mahasiswa". Jurnal STIKOM Vol.6: Surabaya. [2002]

Wahidin, Abbas.

"Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)". Jurnal. Vol : 1- 6, Fakultas Teknik. Universitas Negeri Yogyakarta. [2013]

Barnes, S., & Vidgen, R. "An integrative approach to the assessment of ecommerce quality", Journal of Electronic Commerce Research. 3. [2001]

Tarigan, J. "User Satisfaction using WebQual Instrument" : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). Petra Christian Universitas. Surabaya. [2008]

Yunita, Renia.

"sistem informasi akademik pada Smayanita spalembang".

Jurnal: Jurusan sistem informasi. STMIK GI MDP: Palembang. [2013]

Kiky Rizky Nova Wardani, memperoleh gelar M.Kom dari Universitas Bina Darma, Palembang pada tahun 2013. Saat ini sebagai Staf Pengajar program studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.