

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Evaluasi Dosen FASTIKOM UNSIQ

Muhamad Fuat Asnawi ¹⁾

¹⁾ Universitas Sains Al-Qur'an

¹⁾ fuatasnawi@unsiq.ac.id

Abstrak

Sistem Informasi evaluasi dosen di FASTIKOM UNSIQ yang digunakan untuk memberikan penilaian dan umpan balik terhadap kualitas pengajaran dosen. Fokus penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam sistem evaluasi dosen. Kepuasan pengguna dianggap sebagai indikator penting dari efektivitas dan penerimaan sistem informasi. Metodologi penelitian melibatkan metode survei, analisis data, observasi, tinjauan literatur, dan studi kasus. Sampel penelitian terdiri dari 100 mahasiswa yang merupakan pengguna dari sistem evaluasi dosen. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi evaluasi dosen. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kualitas sistem evaluasi dosen dan meningkatkan manfaatnya bagi pengguna.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna

Abstract

Lecturer evaluation information system at FASTIKOM UNSIQ which is used to provide assessments and feedback on the quality of lecturer teaching. The focus of this research is to understand the effect of information quality, system quality, and usage on user satisfaction in the lecturer evaluation system. User satisfaction is considered an important indicator of the effectiveness and acceptability of an information system. The research methodology involves survey methods, data analysis, observation, literature review, and case studies. The research sample consisted of 100 students who were users of the lecturer evaluation system. Validity and reliability testing is carried out to ensure that the data obtained is valid and reliable. The results showed that the quality of information systems, information quality, and usage have a significant influence on user satisfaction. The better the system quality, information quality, and usage, the higher the level of user satisfaction. In addition, simultaneously, these three variables also affect user satisfaction. This study provides insight into the factors that influence user satisfaction in the context of lecturer evaluation information systems. The research results are expected to help improve the quality of the lecturer evaluation system and increase its benefits for users.

Keywords: Information System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi evaluasi dosen adalah sebuah sistem yang digunakan oleh mahasiswa atau pihak terkait di FASTIKOM UNSIQ untuk memberikan penilaian dan umpan balik terhadap kualitas pengajaran dosen. Dalam konteks ini, kualitas informasi merujuk pada keakuratan, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan oleh sistem. Kualitas sistem mencakup kemudahan penggunaan, kehandalan, dan responsifitas sistem terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, penggunaan mencakup sejauh mana pengguna (mahasiswa) benar-benar memanfaatkan sistem evaluasi dosen tersebut (Hasanah & Artikel, 2020).

Penting untuk memahami pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna karena kepuasan pengguna merupakan indikator penting dari efektivitas dan penerimaan sistem informasi. Jika kualitas informasi rendah, pengguna mungkin merasa tidak puas dengan hasil evaluasi

yang tidak akurat atau tidak relevan. Jika kualitas sistem rendah, pengguna mungkin menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem dan mengalami kekecewaan akibat keterbatasan atau kesalahan sistem. Selain itu, jika penggunaan rendah, maka sistem evaluasi dosen tidak akan efektif dalam memberikan manfaat yang diharapkan (Pawirosumarto, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Nuryanti, dkk dengan judul “Understanding the links between system quality, information quality, service quality, and user satisfaction in the context of online learning”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks pembelajaran online. Meningkatkan kualitas sistem, menyediakan informasi yang berkualitas, dan memberikan layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam pembelajaran online (Nuryanti et al., 2021).

Penelitian lain yang terkait dengan tema Penelitian ini yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Layongan dkk dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi perangkat lunak SAP memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. Penting bagi PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu untuk memastikan bahwa perangkat lunak SAP yang digunakan memiliki kualitas sistem yang baik dan menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Angelina Layongan et al., 2022).

Studi kasus yang dilakukan di FASTIKOM UNSIQ akan memberikan wawasan tentang pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi evaluasi dosen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas sistem evaluasi dosen dan memaksimalkan manfaatnya bagi pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi evaluasi dosen di FASTIKOM UNSIQ

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

- 1) Survei: Pengumpulan data melalui kuesioner atau wawancara terstruktur kepada pengguna Sistem Informasi Evaluasi Dosen untuk mengukur persepsi mereka tentang kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, dan kepuasan pengguna.
- 2) Analisis data: Analisis statistik seperti analisis regresi dapat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas informasi, kualitas sistem, dan penggunaan) dan variabel dependen (kepuasan pengguna).
- 3) Observasi: Melakukan pengamatan langsung terhadap pengguna saat menggunakan Sistem Informasi Evaluasi Dosen untuk memperoleh pemahaman tentang penggunaan aktual dan pengalaman mereka.
- 4) Tinjauan literatur: Melakukan studi literatur terkait untuk memperoleh pemahaman tentang teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik tersebut.
- 5) Studi kasus: Mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait dengan implementasi Sistem Informasi Evaluasi Dosen di FASTIKOM UNSIQ, termasuk peran stakeholder dan konteks penggunaan.

2.2. Populasi dan Sampel

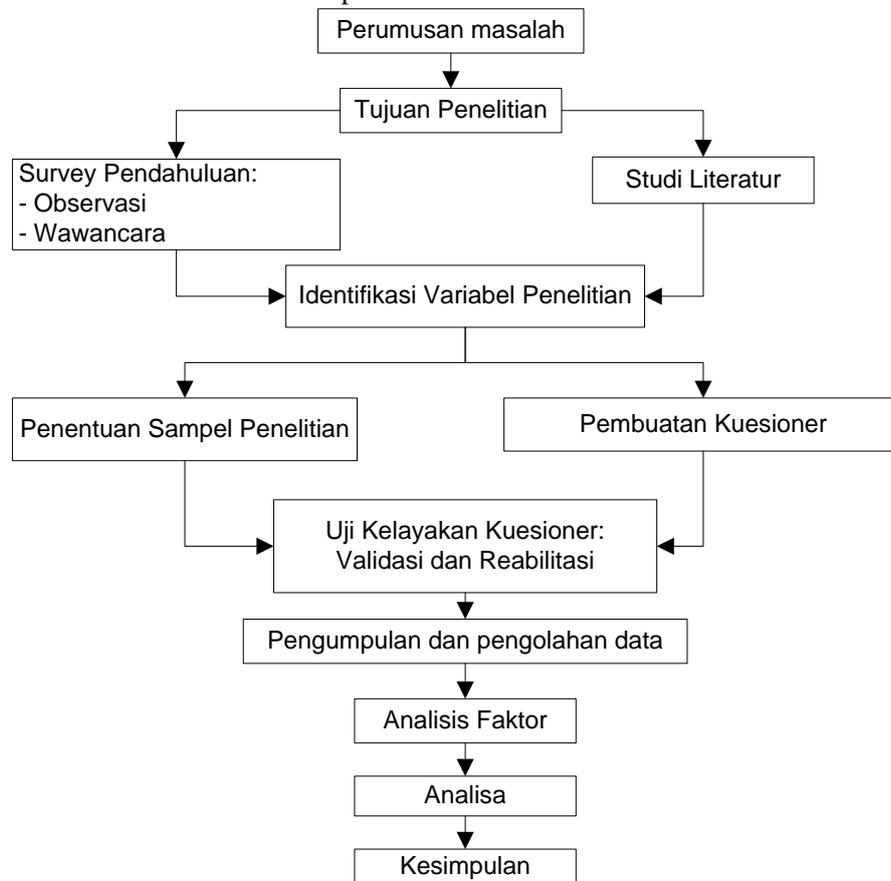
Populasi pengguna dari Sistem Informasi Evaluasi Dosen yaitu mahasiswa aktif sebanyak 1521. Sampel ditentukan menggunakan rumus slovin dengan presentase kelonggaran sebesar 10% (Kinanti et al., 2021) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{1521}{1 + 1521(0,1)^2}$$
$$n = 100$$

Sampel yang digunakan yaitu 100 sampel dengan pengambilan sampel menggunakan sampel acak yang di ambil pada april 2023 sampai mei 2023.

2.3. Tahapan Penelitian

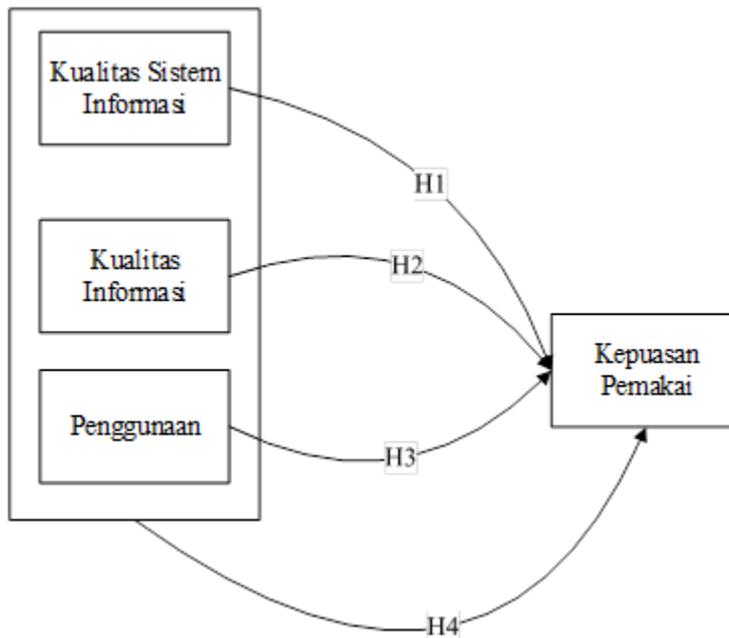
Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada gambar langkah-langkah penelitian penyajian dalam bentuk diagram alir dimaksudkan untuk mudah dipahami.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.4. Variabel Penelitian dan Hipotesis

Dalam melakukan analisis dibutuhkan beberapa variable penelitian. Berdasarkan model kerangka dari pemikiran teoritis maka peneliti menggunakan variabel kualitas sistem informasi (X_1), kualitas informasi (X_2), Penggunaan (X_3) dan Kepuasan Pengguna (Y) yang digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H2: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H3: Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
- H4: Kualitas sistem Informasi, kualitas informasi, dan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengujian Validitas

Tabel 1. Tabel Hasil Validitas Variabel X₁, X₂, X₃, dan Y

		x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18		
x1 1	Pearson Correlation	.737**	.698**	.727**	.763**	.621**	.711**	.820**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100		
		X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X210
X2 1	Pearson Correlation	.684**	.851**	.695**	.739**	.654**	.832**	.589**	.670**	.621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	X31 0	X31 1	X31 2	X31 3	X31 4
X3 1	Pearson Correlation	.762**	.766**	.769**	.828**	.319**	.219*	.308**	.250*	.267**	.244*	.276**	.273**	.226*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,029	,002	,012	,007	,014	,005	,006	,024	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10					
Y1	Pearson Correlation	.762**	.766**	.769**	.828**	.694**	.740**	.818**	.748**	.796**					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000					
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100					

Berdasarkan Uji Validitas maka semua pernyataan variabel X₁, X₂, X₃, dan Y dinyatakan valid karena nilai Pearson Correlation lebih besar dari r_{tabel} (0,195) dengan tingkat kesalahan 5% (Wulansari Fridayanthie, 2016).

3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 2. Tabel Reliabilitas

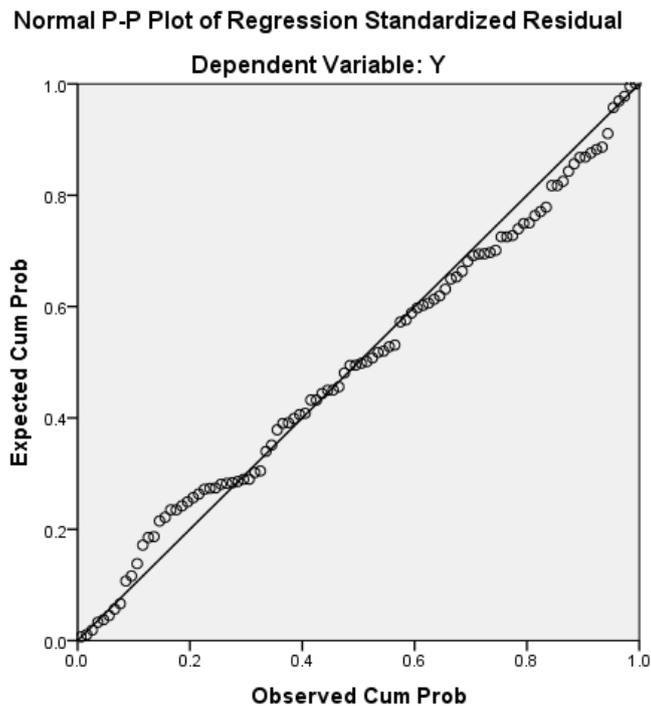
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	,951	8
X2	,935	10
X3	,905	14
Y	,969	10

Berdasarkan Uji Reliabilitas didapatkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 untuk semua variabel (X₁, X₂, X₃, dan Y) sehingga hasil kuesioner dari semua variabel tersebut memiliki reliabilitas yang sangat reliabel (Erick Sorongan et al., 2017).

3.3 Uji Normalitas

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X₁), Kualitas Informasi (X₂), Penggunaan (X₃) dan Kepuasan Pengguna (Y). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat (yaitu Kepuasan Pengguna) dan variabel bebas (yaitu Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Penggunaan) keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau mendekati normal dapat dilakukan dengan grafik, caranya adalah dengan melihat grafik normal plot. Dalam penelitian ini uji normalitas data dilakukan dengan analisis grafik dengan menggunakan software SPSS versi 21.0 (Prabadewi Apsari & Putra Astika, 2020).

Pada grafik normal plot berikut ini terlihat penyebaran titik-titik (data) di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikut arah sumbu diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3. Uji Normalitas

3.4 Uji Hipotesis, Uji Koefisien Determinasi (R^2 dan Adjusted R^2)

Tabel 3. Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi

Pengaruh antar Variabel	R	R^2	Adjusted R^2	t_{hitung}	t_{tabel}	F_{hitung}	F_{tabel}
$X_1 - Y$,351 ^a	0,123	-	3,714	1,984	-	-
$X_2 - Y$,323 ^a	0,105	-	3,384	1,984	-	-
$X_3 - Y$,737 ^a	0,543	-	10,784	1,984	-	-
$X_1, X_2, X_3 - Y$,764 ^a	-	0,571	-	-	44,944	2,700

Dari tabel hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa :

H1 : H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana $t_{hitung} = 3,714$ dan $t_{tabel} = 1,984$ yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Serta dapat diketahui besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,123 atau 12%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebesar 12% kualitas sistem informasi yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 88% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Dengan kata lain, besarnya pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna ialah sebesar 12% sedangkan sisanya 88% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

H2 : H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana $t_{hitung} = 3,284$ dan $t_{tabel} = 1,984$ yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Informasi (X_2) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Serta dapat diketahui besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,105 atau 10%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebesar 10% kualitas

informasi yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 90% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Dengan kata lain, besarnya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan pengguna ialah sebesar 10% sedangkan sisanya 90% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

- H3: H₀ ditolak dan H_a diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana $t_{hitung} = 10,784$ dan $t_{tabel} = 1,984$ yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga terbukti bahwa variabel Penggunaan (X_3) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Serta dapat diketahui besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,543 atau 54%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebesar 54% variabel Penggunaan yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 46% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya. Dengan kata lain, besarnya pengaruh Penggunaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna ialah sebesar 54% sedangkan sisanya 56% dipengaruhi oleh faktor lainnya.
- H4 : H₀ ditolak dan H_a diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas sistem Informasi, kualitas informasi, dan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-F dimana $F_{hitung} = 44,944$ dan $F_{tabel} = 2,700$ yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1), Kualitas Informasi (X_2) dan Penggunaan (X_3) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y). Serta diketahui besarnya Adjusted R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,571 atau 57%. Maka dapat diartikan bahwa sebesar 57% kepuasan pengguna yang ada dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Penggunaan. Sedangkan sisanya sebesar 43% dijelaskan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini atau dengan kata lain besarnya pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan penggunaan secara simultan sebesar 57% sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

4. PENUTUP

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam sistem evaluasi dosen di FASTIKOM UNSIQ. Semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan juga memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi evaluasi dosen di FASTIKOM UNSIQ. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kualitas sistem evaluasi dosen dan memberikan manfaat yang lebih baik bagi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina Layongan, C., Nangoi, G., Kalalo, M., Akuntansi, J., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), 309–322.
- Erick Sorongan, Hilmansyah Hilmansyah, & Hadiyanto Hadiyanto. (2017). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(3), 23–28.
- Hasanah, N., & Artikel, R. (2020). ANALISIS WEBSITE PANDAWA DENGAN METODE WEBQUAL INFO ARTIKEL ABSTRAK. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 7(3), 260–265. <http://pandawa.fastikom-unsiq.ac.id>

- Kinanti, N., Putri1, A., & Dwi, A. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *JEISBI*, 02. <https://siakadu.unesa.ac.id>
- Nuryanti, Y., Hutagalung, D., Nadeak, M., Abadiyah, S., Novitasari, D., Insan Pembangunan, S., Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, S., & Tinggi Teknologi Bandung, S. (2021). Understanding the Links between System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction in the Context of Online Learning. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS)* . <https://www.ijosmas.org>
- Pawirosumarto, S. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3). <https://publikasi.mercubuana.ac.id/files/journals/1/articles/1280/submission/original/1280-2881-1-SM.pdf>
- Prabadewi Apsari, I. A., & Putra Astika, I. B. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna SIMDA. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 611. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p05>
- Wulansari Fridayanthie Program Studi Manajemen Informatika AMIK, E., Tangerang, B., & Letnan Sutopo BSD Serpong Tangerang, J. (2016). ANALISA SISTEM INFORMASI UPLOAD PROMOSI HARGA MENGGUNAKAN SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT HERO SUPERMARKET Tbk. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(1).