

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS UDAYANA TERHADAP SISTEM LAYANAN INFORMASI IMISSU

Ni Made Shintya Yudiandari^{1§}, G. K. Gandhiadi², Made Susilawati³

¹Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [Email: mdshintyayudiandari@gmail.com]

²Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [Email: gandhiadi@unud.ac.id]

³Program Studi Matematika, Fakultas MIPA – Universitas Udayana [Email: mdsusilawati@unud.ac.id]

[§]Corresponding Author

ABSTRACT

Information is a valuable asset in digital era. Government, educational institutions, and public service organizations face increasing expectations to manage information properly and efficiently. This problem can be solve by information system service. The success of an information service system can be measured by user satisfaction. Udayana University has several information service systems. One of the information service systems owned by Udayana University is IMISSU (Integrated Management Information System the Strategic of Udayana). Our research aims to study the analysis student satisfaction at Udayana University. We used partial least square modeling with five construct namely quality of information, quality of system, quality of service, perceived usefulness, and student satisfaction. The results of this research are all construct of this model has significant influence on student satisfaction quality of system has significant influence on student satisfaction with mediation of perceived usefulness and quality of system is the most variable influence on college student satisfaction.

Keywords: *Information system service, IMISSU, student satisfaction, PLS-SEM*

1. PENDAHULUAN

Informasi merupakan aset berharga di era digital saat ini. Berbagai institusi pemerintahan, lembaga pendidikan, dan organisasi layanan publik menghadapi harapan yang meningkat untuk mengelola informasi dengan baik dan efisien. Permasalahan ini dapat diatasi dengan sistem layanan informasi. Menurut O'Brien & Marakas (2011) sistem layanan informasi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, menyimpan, mengelola, memproses, dan mendistribusikan informasi secara efektif di dalam atau antar institusi yang bertujuan untuk memberikan akses informasi secara sederhana, cepat, dan akurat bagi penggunaannya. Kesuksesan dari suatu sistem layanan informasi dapat dilihat dari kepuasan penggunaannya (Tarigan, 2008). Kepuasan pengguna merupakan ukuran utama yang menunjukkan sejauh mana sistem layanan informasi berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Universitas Udayana memiliki beberapa sistem layanan informasi. Salah satu sistem layanan informasi yang dimiliki Universitas

Udayana adalah IMISSU (*Integrated Management Information System the Strategic of Udayana*). Mahasiswa sebagai civitas Universitas Udayana dapat menggunakan IMISSU sebagai penunjang berbagai kegiatan akademik, seperti pembayaran UKT, registrasi KRS, mencari informasi beasiswa, verifikasi SKP, dan lain – lain. Dengan memerhatikan pentingnya peran dari IMISSU bagi mahasiswa Udayana, maka diperlukan evaluasi sistem layanan informasi.

Perkembangan teknologi informasi yang cepat pada setiap tahun harusnya menjadi pertimbangan bagi universitas untuk melakukan evaluasi dalam peningkatan sistem layanan informasi yang dimilikinya secara berkala. Hal ini perlu untuk menjaga agar institusi tetap kompetitif, efisien, dan mampu beradaptasi dengan berbagai inovasi canggih yang hadir secara masif. Salah satu cara untuk melakukan evaluasi adalah dengan mengetahui faktor-faktor yang melatarbelakangi kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi

IMISSU. Kepuasan pengguna diukur dari persepsi pengguna sistem layanan informasi yaitu mahasiswa.

DeLone & McLean (2003) menganalisis dan menciptakan sebuah model kesuksesan dari sistem informasi berbasis online. Diperoleh hasil bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis online.

Davis (1989) mengemukakan salah satu gagasan yang digunakan untuk merefleksikan penerimaan dan penggunaan suatu sistem layanan informasi oleh individu adalah TAM (Technology Acceptance Model). TAM bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang bagaimana individu mengadopsi dan menggunakan sistem layanan informasi dengan memeriksa pandangan dan penilaian pengguna terhadap sistem tersebut. *Perceived Usefulness* merupakan salah satu faktor utama yang terdapat dalam TAM dan variabel mediasi dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. *Perceived Usefulness* adalah kepercayaan individu terhadap sistem layanan informasi yang digunakannya dapat meningkatkan kinerja atau produktivitas dalam mencapai tujuan tertentu. (Davis, 1989).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis kepuasan mahasiswa Universitas Udayana terhadap sistem layanan informasi IMISSU. Terdapat lima peubah laten yang dipakai yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan mahasiswa yang mengacu pada DeLone & McLean (2003) dan Wang & Liao (2008) serta variabel *perceived usefulness*.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Universitas Udayana. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dari pengambilan sampel secara proporsional sejumlah 100 responden mahasiswa S1 Universitas Udayana dari dua kelompok fakultas, yaitu eksata dan sosial. Berdasarkan data yang diperoleh dari BAA (Biro Administrasi Akademik) Universitas Udayana, jumlah mahasiswa S1 universitas Udayana pada tahun 2022 adalah 26.097 orang dan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok eksata yang terdiri dari mahasiswa FT, FMIPA, FKP, FK, FKH, FTP, FAPET, dan FP dengan jumlah mahasiswa

sebesar 13.562 orang dan kelompok sosial terdiri dari mahasiswa FH, FIB, FPAR, FISIP, FEB, FK (Prodi Psikologi) dengan jumlah mahasiswa sebesar 12.535 orang. Tabel 1 menunjukkan proporsi sampel untuk setiap kelompok fakultas.

Tabel 1. Proporsi Sampel Setiap Kelompok Fakultas

Kelompok Fakultas	Jumlah Mahasiswa (Orang)	Jumlah Sampel (Orang)
Eksata	13.562	$\frac{13.562}{26.097} \times 100$ $= 51,96 \approx 52$
Sosial	12.535	$\frac{12.535}{26.097} \times 100$ $= 48,03 \approx 48$
Total	26.097	100

Sumber: Data Primer (2023), Dianalisis

2.2 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini merumuskan sepuluh pengujian, yaitu :

- H₁:Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*
- H₂:Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*
- H₃:Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*.
- H₄:Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
- H₅:Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H₆:Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H₇:*Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- H₈:Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *perceived usefulness*.
- H₉:Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *perceived usefulness*.
- H₁₀:Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa melalui *perceived usefulness*.

2.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini melibatkan lima konstruk di antaranya kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, *perceived usefulness*, dan kepuasan mahasiswa.

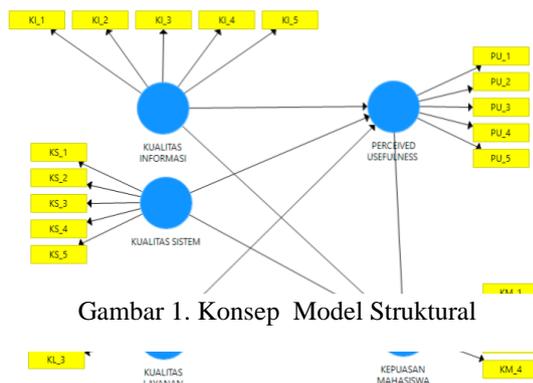
2.4 Teknik Analisis Data

Berdasarkan tujuan dari penelitian dan perolehan data melalui tanggapan responde terhadap kuisioner, oleh karena itu penelitian ini menggunakan *Partial Least Square Modeling* yang tahapan analisis datanya sebagai berikut:

1. Perancangan model hubungan antar variabel laten dengan memerhatikan teori dan hipotesis pada penelitian ini. Model dapat dilihat pada Gambar 1.
2. Perancangan hubungan konstruk dengan indikatornya berdasarkan teori.
3. Melakukan penguji instrumen penelitian dengan memerhatikan nilai koefisien korelasi harus lebih besar dari 0,3 dan nilai minimal *Crobach's Alpha* sebesar 0,6.
4. Melakukan pengujian model pengukuran dengan memerhatikan nilai AVE, CR, dan *outer loading*.
5. Untuk pengujian structural, hal yang diperhatikan adalah nilai nilai koefisien determinasi (R^2) dan *predictive relevance* (Q^2).
6. Hasil analisis diinterpretasikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden



Gambar 1. Konsep Model Struktural

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan yaitu 59% dan dengan jumlah mahasiswa kelompok fakultas eksata sebesar 52% dan mahasiswa kelompok fakultas social sebesar 48%.

3.2 Uji Kelayakan Instrument Penelitian

Uji ini dilakukan dengan memerhatikan nilai dari korelasi product moment (ρ) dan nilai Cronbach's (α)

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kode	Item Pernyataan	ρ	α
Kualitas Informasi (KI), $\alpha = 0,843$			
KI ₁	Informasi yang lengkap	0,536	0,839
KI ₂	Informasi yang mudah dipahami	0,707	0,795
KI ₃	Informasi yang tepat waktu	0,647	0,811
KI ₄	Informasi yang akurat	0,691	0,800
KI ₅	Format penyajian informasi	0,668	0,806
Kualitas Sistem (KS), $\alpha = 0,810$			
KS ₁	Keamanan	0,568	0,783
KS ₂	Waktu respon cepat	0,704	0,740
KS ₃	Mudah untuk diakses	0,671	0,753
KS ₄	Mudah untuk digunakan	0,515	0,800
KS ₅	Sistem andal	0,551	0,790
Kualitas Layanan (KL), $\alpha = 0,794$			
KL ₁	Jaminan pelayanan	0,530	0,830
KL ₂	Empati	0,734	0,609
KL ₃	Responsif	0,661	0,698
Perceived Usefulness (PU), $\alpha = 0,872$			
PU ₁	Cepat menyelesaikan tugas	0,752	0,832
PU ₂	Peningkatan performa	0,715	0,842
PU ₃	Penilaian manfaat	0,747	0,834
PU ₄	Kemudah dalam bertugas	0,782	0,826
PU ₅	Peningkatan produktivitas	0,510	0,886
Kepuasan Mahasiswa, $\alpha = 0,872$			
KM ₁	Puas menyeluruh	0,575	0,749
KM ₂	Kesan yang baik	0,704	0,681
KM ₃	Menghemat waktu	0,651	0,713
KM ₄	Kecukupan	0,481	0,801

Sumber: Data Primer (2023), Dianalisis

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan memiliki nilai $\alpha \geq 0,60$. Selain itu, seluruh indikator juga memiliki nilai korelasi lebih dari 0,30. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel bersifat reliabel dan seluruh indikator memiliki hubungan yang valid dengan variabel yang diukur. Oleh karena itu, seluruh indikator yang tercantum dalam tabel 2 dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

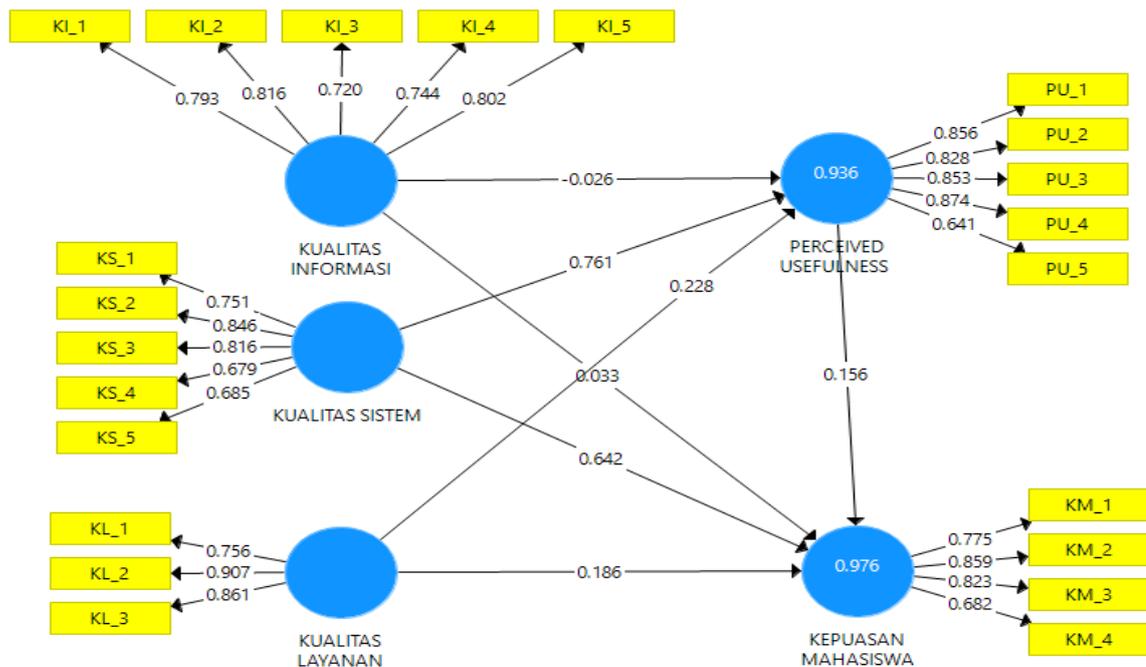
3.4 Uji Model Pengukuran

Berdasarkan hasil analisis model pengukuran pada Gambar 2, dapat dilihat bahwa:

1. Kualitas informasi direfleksikan oleh informasi yang mudah dipahami dengan kata lain penyampaian informasi dapat tersebar luas karena secara praktis dengan banyaknya mahasiswa yang memahami informasi yang diberikan pada IMISSU
2. Kualitas sistem direfleksikan oleh waktu respon cepat yang artinya cepatnya respon dari sistem IMISSU

dalam menanggapi permintaan pengguna sistem merupakan hal yang cukup diperhatikan oleh mahasiswa.

3. Aspek kualitas layanan pada IMISSU direfleksikan dengan empati yang artinya mahasiswa cukup memperhatikan perilaku dari operator sistem IMISSU untuk menyelesaikan permasalahan atau kendala yang telah dilaporkan oleh pengguna pada IMISSU.
4. *Perceived Usefulness* pada IMISSU direfleksikan oleh kemudahan dalam bertugas dengan kata lain mahasiswa cukup memerhatikan dampak kemudahan dari IMISSU.
5. Kepuasan Mahasiswa pada IMISSU direfleksikan oleh kesan menyenangkan yang didapatkan oleh mahasiswa dalam penggunaan sistem layanan informasi IMISSU.



Gambar 2. 1 Hasil Analisis Model Pengukuran

Tabel 3. Nilai CR dan AVE

Variabel	CR	AVE
Kualitas Informasi	0,883	0,602
Kualitas Sistem	0,871	0,576
Kualitas Layanan	0,880	0,712
<i>Perceived Usefulness</i>	0,907	0,664
Kepuasan Mahasiswa	0,866	0,620

Sumber: Data Primer (2023) dianalisis

Berdasarkan Gambar 2, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai outer loading di bawah 0,708, yaitu KS_4 , KS_5 , PU_5 , KM_5 . Namun, pada Tabel 3 diperoleh bahwa seluruh variabel memiliki nilai $CR \geq 0,60$ dan nilai

$AVE \geq 0,50$). Menurut Hair JR et al., (2014) indikator penelitian yang memiliki nilai 0,40 – 0,70 dapat dipertahankan dengan syarat nilai $CR \geq 0,60$ dan nilai $AVE \geq 0,50$. Oleh karena itu, indikator pada penelitian ini layak dipertahankan pada tahap analisis berikutnya.

3.1 Uji Model Struktural

Pada Gambar 2 terlihat bahwa terdapat dua jenis hubungan antara konstruk eksogen dan endogen, yaitu pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Tabel 4 merupakan hasil pengujian hubungan dengan 5.000 subsampel *boot-startpping* dengan uji dua arah. Hal yang diperhatikan adalah nilai *P-value*.

Tabel 4. Hasil Analisis Pengaruh Antar Konstruk

Pengaruh Langsung			
	Koefisien	t-	P-
	Jalur	statistik	Values
Kualitas Informasi → <i>Perceived Usefulness</i>	-0,026	0,863	0,371
Kualitas Informasi → Kepuasan Mahasiswa	0,033	2,253	0,025
Kualitas Sistem → <i>Perceived Usefulness</i>	0,761	9,130	0,000
Kualitas Sistem → Kepuasan Mahasiswa	0,642	6,970	0,000
Kualitas Layanan → <i>Perceived Usefulness</i>	0,228	2,571	0,010
Kualitas Layanan → Kepuasan Mahasiswa	0,186	3,073	0,002
<i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,156	1,892	0,043
Pengaruh Tidak Langsung			
	Koefisien	t-	P-
	Jalur	statistik	Values
Kualitas Informasi → <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	-0,004	0,788	0,437
Kualitas Sistem → <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,119	1,936	0,040
Kualitas Layanan → <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Mahasiswa	0,036	1,360	0,174
Pengaruh Total			
	Koefisien	t-	P-
	Jalur	statistik	Values
Kualitas Informasi → Kepuasan Mahasiswa	0,029	1,994	0,047
Kualitas Sistem → Kepuasan Mahasiswa	0,761	12,693	0,000
Kualitas Layanan → Kepuasan Mahasiswa	0,221	3,579	0,000

Sumber: Data Primer (2023) dianalisis

Berdasarkan Tabel 4, kualitas informasi dan *perceived usefulness* memiliki nilai *P-Values* ($< 0,05$), sehingga dinyatakan bahwa kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Tulodo & Solichin Achmad (2019). Kualitas informasi yang baik pada sistem layanan informasi IMISSU mampu memengaruhi persepsi pengguna yaitu mahasiswa terhadap kepuasan. Sedangkan *perceived usefulness* menunjukkan bahwa mahasiswa S1 Universitas Udayana memiliki keyakinan bahwa sistem layanan informasi IMISSU bermanfaat dan dapat membantu penggunaannya dalam beraktivitas. Nilai *P-Values* ($< 0,05$) dari kualitas layanan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil yang sama juga diperoleh Anastasya & Rohman (2021). Kualitas layanan yang baik. Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas sistem dengan mediasi *perceived usefulness* memiliki nilai *P-Values* ($< 0,05$) yang artinya kualitas sistem memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa melalui *perceived usefulness*. Selanjutnya, untuk nilai dari pengaruh total yang terdapat dalam Tabel 4 diperoleh bahwa variabel kualitas layanan paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan variabel lainnya yang terdapat dalam model.

Tabel 5. Nilai R^2 dan Q^2

Konstruk	R^2	Q^2
Kepuasan Mahasiswa	0,977	
<i>Perceived Usefulness</i>	0,938	0,998

Sumber: Data Primer (2023), Dianalisis

Berdasarkan Tabel 5, konstruk kepuasan mahasiswa memiliki nilai prediksi yang kuat dengan nilai R^2 sebesar 0,977. Selanjutnya model ini memiliki nilai Q^2 sebesar 0,998 yang artinya kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh faktor–faktor dalam model sebesar 99,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,2% dijelaskan oleh faktor lainnya di luar model.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna IMISSU secara parsial adalah kualitas sistem dan *perceived usefulness*. Sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan informasi IMISSU. Konstruk kualitas sistem merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,761.

4.2 Saran

Terkait dengan hasil yang diperoleh dari riset ini, maka direkomendasikan hal – hal sebagai berikut:

1. Aspek dari kualitas informasi yang cukup diperhatikan oleh mahasiswa adalah informasi yang mudah dipahami. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas informasi terutama dalam tata bahasa penulisan informasi.
2. Mempertimbangkan hasil dari riset ini bahwa kualitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa, maka diperlukan peningkatan terhadap aspek – aspek dari kualitas sistem. Salah satu aspek yang paling diperhatikan mahasiswa adalah waktu respon cepat dari sistem terhadap permintaan pengguna yaitu mahasiswa. Jika sistem merespon dengan cepat permintaan dari pengguna maka pengguna akan mendapatkan pengalaman yang baik dan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan waktu respon yang cepat adalah meningkatkan jumlah bandwidth pada server IMISSU.
3. Mempertimbangkan hasil dari riset ini bahwa kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, maka diperlukan peningkatan aspek dari kualitas layanan yang cukup diperhatikan oleh mahasiswa, yaitu empati. Penyedia IMISSU diharapkan meningkatkan rasa empati dengan bertanggung jawab atas segala permasalahan yang dialami dan dilaporkan oleh mahasiswa pada sistem layanan informasi IMISSU.
4. Aspek dari *Perceived Usefulness* yang cukup diperhatikan mahasiswa adalah

kemudahan dalam bertugas. Oleh karena itu, penyedia sistem layanan infotmisi IMISSU diharapkan meningkatkan fitur – fitur yang mempermudah mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan akademik dan nonakademik.

Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, D. E., & Rohman, A. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan User Competency Terhadap Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris terhadap Bank BTN di Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 10(4), 1–10.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *JSTOR*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & 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.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hair JR, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Vol. 46). In SAGE.
- O’ Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information System* (10th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 10(1), 34–47.
<https://media.neliti.com/media/publications/75767-EN-user-satisfaction-using-webqual-instrume.pdf>
- Tulodo, B. A. R., & Solichin Achmad. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance,