

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) DAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI TANRI ABENG UNIVERSITY KAMPUS TANGERANG

¹Mamad Sobari, ²Temmy Setiawan, ³Heru Sudinta

Universitas Tanri Abeng

Email : sobarie.m14@gmail.com, temmy.setiawan@tau.ac.id, heru.sudinta@tau.ac.id

ABSTRACT

The Influence of Academic Information System (SIAKAD) Quality and Academic Service Quality on Student Satisfaction at Tanri Abeng University Tangerang Campus. This study aimed to examine the partial and simultaneous effects of SIAKAD quality and academic service quality on student satisfaction. Using a quantitative survey of 96 respondents, the results showed that both variables had positive and significant effects on student satisfaction.

Keywords: *Quality of Academic Information System (SIAKAD), Quality of Academic Services, Student Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik melalui system berbasis digital. Salah satu system yang memiliki peran penting dalam mendukung layanan akademik adalah Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Melalui SIAKAD, mahasiswa dapat mengakses berbagai kebutuhan akademik seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), nilai, jadwal perkuliahan, dan informasi akademik lainnya. Oleh karena itu, kualitas SIAKAD menjadi salah satu system penting yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan

harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh sistem digital, tetapi juga oleh kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus. Pelayanan akademik yang responsif, jelas, ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi yang akurat dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademiknya.

Tanri Abeng University Kampus Tangerang sebagai salah satu perguruan tinggi perlu memperhatikan kualitas SIAKAD dan kualitas pelayanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan fenomena awal, masih ditemukan beberapa kendala seperti SIAKAD yang dinilai belum sepenuhnya update dan alur pelayanan akademik yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian mengenai pengaruh kualitas SIAKAD dan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan mahasiswa. Hami dan Anggraini (2022) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. Efnita, Syaefulloh, dan Widana (2021) juga menunjukkan bahwa sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Namun, hasil penelitian pada objek yang berbeda masih perlu dikaji kembali karena setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik sistem, prosedur pelayanan, dan kebutuhan mahasiswa yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Tanri Abeng University Kampus Tangerang, baik secara parsial maupun simultan.

KAJIAN TEORI

1. Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)

Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan sistem dalam memberikan layanan akademik digital yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. SIAKAD merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola berbagai data dan aktivitas akademik, seperti pengisian KRS, pengaksesan KHS, jadwal kuliah, nilai, data mahasiswa, dan informasi akademik lainnya. Sistem yang berkualitas harus mampu memberikan

kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kestabilan, keamanan, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna.

Menurut DeLone dan McLean, keberhasilan sistem informasi dapat dinilai melalui beberapa aspek, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam penelitian ini, kualitas SIAKAD dipandang sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa karena SIAKAD berhubungan langsung dengan pengalaman mahasiswa dalam mengakses layanan akademik.

2. Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik merupakan kemampuan institusi pendidikan tinggi dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa secara tepat, jelas, responsif, dan profesional. Kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut relevan dengan pelayanan akademik karena mahasiswa membutuhkan fasilitas layanan yang memadai, informasi yang jelas, respons yang cepat, kepastian layanan, serta perhatian dari petugas akademik.

Pelayanan akademik yang berkualitas dapat membantu mahasiswa menyelesaikan kebutuhan akademiknya secara lebih mudah dan efektif. Apabila pelayanan akademik diberikan secara baik, mahasiswa akan merasa lebih terbantu, dihargai, dan puas terhadap layanan yang diterima.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan kondisi ketika mahasiswa merasa bahwa layanan akademik yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan mahasiswa dapat terbentuk dari pengalaman mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD dan menerima pelayanan akademik dari kampus. Mahasiswa akan merasa puas apabila sistem akademik mudah digunakan, informasi yang diberikan akurat, pelayanan cepat, dan petugas akademik mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa menjadi variabel dependen yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan

Kualitas Pelayanan Akademik. Semakin baik kualitas SIAKAD dan pelayanan akademik, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

H2: Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

H3: Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antarvariabel menggunakan data numerik dan analisis statistik. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) (X1) dan Kualitas Pelayanan Akademik (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Mahasiswa (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Tanri Abeng University Kampus Tangerang. Sampel penelitian berjumlah 96 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku, jurnal, skripsi, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien korelasi, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS.

PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, sehingga nilai degree of freedom adalah $df = n - 2 = 96 - 2 = 94$. Dengan taraf signifikansi 0,05, diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,201. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD), Kualitas Pelayanan Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa memiliki nilai r-hitung lebih besar dari 0,201. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,949, Kualitas Pelayanan Akademik sebesar 0,913, dan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,962. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil grafik Normal P-P Plot juga menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antarvariabel independen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik memiliki nilai Tolerance sebesar 0,320 dan nilai VIF sebesar

3,126. Karena nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik Scatterplot dan uji Glejser. Hasil Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebesar 0,727 dan Kualitas Pelayanan Akademik sebesar 0,523. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

3. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai R sebesar 0,433. Nilai tersebut berada pada interval 0,400–0,599, sehingga hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa berada pada kategori sedang.

Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik memiliki hubungan yang cukup berarti dengan Kepuasan Mahasiswa. Artinya, apabila kualitas SIKAD dan pelayanan akademik meningkat, maka kepuasan mahasiswa juga cenderung meningkat.

4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9,467 + 0,170X_1 + 0,320X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar 9,467 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik bernilai 0, maka Kepuasan Mahasiswa sebesar 9,467. Nilai koefisien regresi Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebesar 0,170 dan bernilai positif. Artinya, apabila

MANTRA

JURNAL MANAJEMEN STRATEGIS

kualitas SIAKAD meningkat satu satuan, maka Kepuasan Mahasiswa meningkat sebesar 0,170 dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan Akademik sebesar 0,320 dan bernilai positif. Artinya, apabila Kualitas Pelayanan Akademik meningkat satu satuan, maka Kepuasan Mahasiswa meningkat sebesar 0,320 dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan demikian, kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa.

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,188. Nilai tersebut berarti bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik mampu menjelaskan Kepuasan Mahasiswa sebesar 18,8%. Sementara itu, sisanya sebesar 81,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti fasilitas kampus, kualitas dosen, biaya pendidikan, lingkungan belajar, komunikasi akademik, citra kampus, dan faktor lainnya.

6. Hasil Uji t

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) memiliki nilai t hitung sebesar 2,058 dengan nilai signifikansi sebesar 0,042. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

Variabel Kualitas Pelayanan Akademik memiliki nilai t hitung sebesar 3,575 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

7. Hasil Uji F

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 8,969 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

a. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas SIKAD, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. SIKAD yang mudah digunakan, cepat diakses, stabil, aman, dan memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan akademik dapat membantu mahasiswa dalam mengakses layanan akademik secara lebih efektif.

Temuan ini sejalan dengan konsep keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa sebagai pengguna SIKAD akan merasa puas apabila sistem yang digunakan mampu memberikan kemudahan dan keandalan dalam mendukung kebutuhan akademik.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan akademik yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Pelayanan akademik yang responsif, jelas, ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi yang akurat dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademik.

Temuan ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks perguruan tinggi, pelayanan akademik yang baik dapat menciptakan pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

c. Pengaruh Kualitas SIKAD dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

MANTRA

JURNAL MANAJEMEN STRATEGIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan digital dan kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh kampus.

Kualitas SIAKAD memberikan kemudahan dari sisi sistem dan teknologi, sedangkan kualitas pelayanan akademik memberikan dukungan dari sisi manusia, prosedur, dan komunikasi layanan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan mahasiswa perlu dilakukan melalui peningkatan kualitas SIAKAD dan pelayanan akademik secara bersama-sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Tanri Abeng University Kampus Tangerang. Kualitas Pelayanan Akademik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Selain itu, Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Akademik mampu menjelaskan Kepuasan Mahasiswa sebesar 18,8%, sedangkan sisanya sebesar 81,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pihak kampus perlu meningkatkan kualitas SIAKAD agar lebih cepat, stabil, aman, mudah digunakan, serta menggunakan sistem yang berlisensi resmi. Selain itu, pelayanan akademik perlu ditingkatkan agar lebih responsif, jelas, ramah, profesional, dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari, M. N. 2021. Pengaruh persepsi mahasiswa tentang Sistem Informasi Akademik (SIKAD), sistem pembelajaran daring, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa STIE Muhammadiyah Jakarta. Skripsi. STIE Muhammadiyah Jakarta.
- Aprianto. 2025. Analisis kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0.
- 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.
- Efnita, Y., Syaefulloh, & Widana, S. 2021. Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas Islam Riau. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(2): 72-79.
- Ghozali, I. 2021. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hami, A., & Anggraini, D. 2022. Kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. *Jurnal Informasi dan Komputer*, 10(1): 121-129.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2021. *Marketing Management*. 16th ed. Pearson.
- Metekohy, V. T., & Noya, R. S. 2025. Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD). *JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika dan Bisnis Digital*, 4(2): 255-264.
- Mijač, T., Jadrić, M., & Ćukušić, M. 2024. Measuring the success of information systems in higher education: A systematic review. *Education and Information Technologies*, 29: 18323-18360.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

MANTRA

JURNAL MANAJEMEN STRATEGIS

Saba, P., DeLone, W., Ul-Ain, N., Harfouche, A., Ben Nasr, I., Biot-Paquerot, G., & Mallek, S. 2025. The DeLone and McLean Information Systems Success Model: What is the future evolution for its foundations, components, and applications? *Communications of the Association for Information Systems*, 57: 878–898.

Sugiyono. 2020. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.