

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Layanan Penyedia Sistem Informasi *Cyber Campus* terhadap Kepuasan Mahasiswa

Esti Meilani, Magnaz Lestira Oktaroza
Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No. 1 Bandung, Indonesia
estimeilani5@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

Abstract—The purpose of this research was to examine the influence of Information System Cyber Campus Quality and Service Providers Information Systems Cyber Campus Quality of the Student Satisfaction as information system cyber users. This research method uses descriptive and verification methods with a quantitative approach. The type of data used is primary data obtained from students of the faculty of economics at Islamic Universities in Bandung who have been accredited A by BAN-PT, namely the Islamic University of Bandung and the State Islamic University of Sunan Gunung Djati Bandung. The sampling technique for this study is convenience sampling with 144 students as respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this research indicate that the quality of the information system cyber campus has a positive and significant effect on student satisfaction and the service quality of the information system provider cyber campus has a positive and significant effect on student satisfaction.

Keywords—*Information Cyber Campus System, System Provider Services, Student Satisfaction*

Abstrak—Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari Kualitas Sistem Informasi Cyber Campus dan Kualitas Layanan Penyedia Sistem Informasi Cyber Campus terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi cyber campus. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari mahasiswa fakultas ekonomi pada Perguruan Tinggi Islam di Kota Bandung berakreditasi A oleh BAN-PT, yaitu Universitas Islam Bandung dan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah convenience sampling dengan jumlah responden sebanyak 144 mahasiswa. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas sistem informasi cyber campus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan penyedia sistem informasi cyber campus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci—*Sistem Informasi Cyber Campus, Layanan Penyedia Sistem, Kepuasan Mahasiswa*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan teknologi informasi pada dewasa ini mendukung berbagai sarana bagi dunia pendidikan seperti perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap kegiatan akademiknya. Sistem yang didukung oleh teknologi informasi dapat menambah nilai perguruan tinggi jika dirancang menjadi sistem informasi yang baik (Furukawa & Minami, 2013).

Cara kerja dari sistem adalah menerima data input dan mengolah data tersebut menjadi informasi (Apriyanti & Oktaroza, 2016). Cyber campus merupakan salah satu alat atau media teknologi informasi yang dibuat oleh perguruan tinggi berperan penting dalam menjalankan aktivitas kampus di mana pengguna dapat menemukan seluruh informasi yang berkaitan dengan aktivitas yang ada di perguruan tinggi. Peran kampus jaringan universitas tidak sekedar sebagai media informasi, tetapi juga sebagai alat ukur untuk dalam mengukur kualitas perguruan tinggi (Puspitasari, 2013). Sistem informasi cyber campus dibangun untuk pengembangan dan kemudahan pengguna dalam perkuliahan dan pengelolaan perguruan tinggi. Berbagai perguruan tinggi telah meningkatkan berbagai teknologi informasi untuk mendukung aktivitas akademik, sosial dan administrasi (Han & Han, 2014).

Dengan adanya cyber campus perkuliahan dapat diikuti hanya dengan tatap muka melalui virtual kemudian proses diskusi juga bisa dilakukan secara online. Mahasiswa dan dosen hanya mengenal satu sama lain melalui aplikasi, bukan satu sama lain secara dekat. Terkadang, sebagian mahasiswa kurang memahami keberadaan kampus online. Selain itu, server yang sering bermasalah telah menjadi hambatan, membuat mahasiswa langsung berpikir itu sulit. Namun bagi Riski Ramadani sebagai mahasiswa, penerapan kampus online sangat membantu, apalagi jika ada dosen yang tidak bisa diakses masih bisa berkomunikasi dengan mahasiswa secara online, sehingga jadwal perkuliahan tidak terputus. (Rizki Fadriani, 2019).

Keluhan dari mahasiswa perlu diperhatikan suatu perguruan tinggi, jika kurangnya pelayanan yang diberikan

kepada mahasiswa berdampak pada penurunan kualitas layanan penyedia sistem informasi (Mayasari, 2017:3). Dalam peningkatan kualitas layanan penyedia sistem informasi cyber campus sejauh mana penyedia sistem informasi cyber campus dapat memberikan pelayanan yang baik dalam penerapan sistem informasi cyber campus dalam mencapai rasa puas mahasiswa dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dengan begitu Penulis meneliti “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Layanan Penyedia Sistem Informasi Cyber Campus Terhadap Kepuasan Mahasiswa” (Survey padai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Perguruan Tinggi Islam di Kota Bandung berakreditasi A oleh BAN-PT).

B. Tujuan

1. Menguji serta mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi cyber campus terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Menguji serta mengetahui pengaruh kualitas layanan penyedia sistem informasi cyber campus terhadap kepuasan mahasiswa.

II. LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi Cyber Campus

Perkembangan teknologi berdampak pada sistem informasi yang diterapkan oleh perguruan tinggi yang sering disebut dengan sistem informasi cyber campus. Pemanfaatan sistem informasi cyber campus di perguruan tinggi.

Indrajit (2011: 102) Ada 2 (dua) karakteristik dalam menerapkan sistem informasi cyber campus di Indonesia sebagai berikut:

1. Penggunaan Perangkat Komputasi dan Komunikasi, dan
2. Pemanfaatan Aplikasi Standar Penunjang Pendidikan, seperti *Information Management, Communication Media, Productivity Tools, Cyber Discourse, dan Various Educational Applications.*

B. Kualitas Sistem Informasi Cyber Campus

Kualitas sistem merupakan kualitas dari integrasi perangkat keras serta perangkat lunak pada penerapan sistem informasi (DeLone & Mclean, 2003: 24). Menurut Nelson (2005: 205) interaksi sistem biasanya terjadi dalam konteks organisasi dengan tujuan menyelesaikan tugas tertentu, maka karakteristik sistem yang sebagian besar tidak berubah di berbagai penggunaan dan dapat dinilai secara independen dari tugas, konteks, atau aplikasi.

Nelson (2005: 205) berpendapat bahwa ada lima faktor sistem informasi yang berkualitas dan dapat dipakai untuk sistem informasi cyber campus, yaitu Aksesibilitas (*Accessibility*), Keandalan (*Reliability*), Fleksibilitas (*Flexibility*), Waktu Respons (*Response time*), dan Integrasi (*integration*).

C. Kualitas Layanan Penyedia Sistem Informasi Cyber Campus

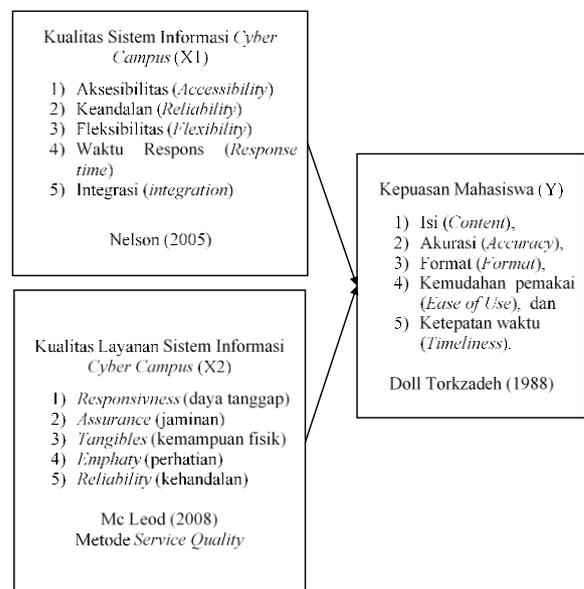
Layanan sistem informasi dilakukan oleh penyedia sistem informasi dalam penerapan sistem informasi. Definisi Layanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004) adalah aktivitas yang dijalankan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Selain Tjiptono, menurut Kotler (2012), “layanan mengacu pada setiap tindakan atau aktivitas tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan yang dapat diberikan oleh pihak satu kepada pihak lainnya”.

Dalam buku Mc Leod (2008), ada 5 (lima) komponen atau karakteristik mengevaluasi kualitas pelayanan dengan metode *service quality* yang dapat diaplikasikan pada kualitas layanan penyedia sistem informasi cyber campus, yaitu Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Kemampuan Fisik (*Tangibles*), Perhatian (*Emphaty*), dan Kehandalan (*Reliability*).

D. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan pengguna sistem yang merupakan faktor dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. DeLone dan Mclean (2003: 25) berpendapat kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengukur persepsi pelanggan tentang sistem dan harus mencakup seluruh siklus pengalaman pengguna dari pencarian informasi.

Doll Torkzadeh (1988: 268) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) faktor yang memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna, yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan pemakai (*Ease of Use*), dan Ketepatan waktu (*Timeliness*).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Regresi Linear Berganda

Hasil dari pengujian regresi linier berganda, yaitu:

TABEL 1. HASIL PENGUJIAN REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8.600	3.783		-2.273	.025
KSICC	.591	.099	.462	5.979	.000
KLPSICC	.510	.089	.443	5.730	.000

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2021

Hasil pengujian di atas maka dapat dirumuskan pada persamaan pengujian hipotesis sebagai berikut:

$$KM = -8.600 + 0.591 KSICC + 0.510 KLPSI + e$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, berikut penjelasan dari masing-masing variabel:

1. Nilai konstanta adalah -8.600 artinya nilai variabel kepuasan mahasiswa akan positif jika adanya nilai positif yang besar dari kualitas sistem informasi *cyber campus* dan kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus*. Sehingga sistem informasi *cyber campus* yang berkualitas baik dan sistem informasi *cyber campus* yang berkualitas baik untuk mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi *cyber campus*.
2. Koefisien regresi kualitas sistem informasi *cyber campus* 0,591 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada kualitas sistem informasi *cyber campus*, maka Kepuasan Mahasiswa meningkat sebesar 0,591.
3. Koefisien regresi kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus* 0,510 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus*, maka kepuasan mahasiswa meningkat sebesar 0,510.

B. Uji Simultan (Uji F)

Berikut adalah hasil pengujian secara simultan:

TABEL 2. HASIL UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24402,012	2	12201,006	215,0475	.000 ^b
Residual	7999,821	141	56,736		
Total	32401,833	143			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2021

Dari data hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,00 yaitu <0,05, sehingga Kualitas Sistem Informasi *Cyber Campus* dan variabel Kualitas Layanan Penyedia Sistem informasi *Cyber Campus* yang berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Maka hasil pengujian ini dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

C. Uji Parsial (Uji t)

Berikut adalah hasil dari pengujian secara parsial:

TABEL 3. HASIL UJI PARSIAL (UJI T)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-8.600	3.783		-2.273	.025
KSICC	.591	.099	.462	5.979	.000
KLPSICC	.510	.089	.443	5.730	.000

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan data hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan dari kualitas sistem informasi *cyber campus* sebesar 0,00 yaitu <0,05 dan kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus* sebesar 0,00 yaitu <0,05, sehingga dapat disimpulkan dari uji parsial (uji t) ini bahwa kualitas sistem informasi *cyber campus* dan kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus* yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap yaitu kepuasan mahasiswa.

D. Koefisien Determinasi (Rsquare)

Berikut adalah nilai dari koefisien determinasi atau (Rsquare):

TABEL 4. KOEFISIEN DETERMINASI (RSQUARE)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.753	.750	7.532

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2021

Dari data tersebut, diperoleh nilai Rsquare sebesar 0,753 atau 75,3%. Artinya kepuasan mahasiswa dipengaruhi sebanyak 75,3% oleh kualitas sistem informasi *cyber campus* dan kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus*.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas Sistem Informasi *Cyber Campus* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Artinya semakin tinggi atau baik kualitas sistem informasi *cyber campus*, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa.

Kualitas layanan penyedia sistem informasi *cyber campus* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya semakin pelayanan yang penyedia sistem informasi *cyber campus* berikan maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

V. SARAN

Dari hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas terkait hal-hal yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan mempertimbangkan saran dibawah ini:

A. Bagi Perguruan Tinggi

1. Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas sistem informasi *cyber campus* agar mahasiswa menggunakan sistem informasi *cyber campus* tanpa adanya *error/lag* serta tanpa adanya kesalahan *output* atau informasi.
2. Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas layanan penyedia Sistem Informasi *Cyber Campus* agar dapat memecahkan masalah dengan tanggap dan cepat jika adanya masalah dalam penggunaan Sistem Informasi *Cyber Campus*.

B. Bagi Peneliti Lain

1. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti mahasiswa dari seluruh perguruan tinggi di Kota Bandung Jawa Barat.
2. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan faktor lain atau menambah faktor lainnya.
3. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan terkait faktor dan solusi dari Sistem Informasi *Cyber Campus* yang masih terjadi *error/lag* dan kesalahan penghasilan informasi. dikembangkan terkait faktor dan solusi dari Sistem Informasi *Cyber Campus* yang masih terjadi *error/lag*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriyanti, I. et al. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi. Vol. 2, No.2, pp 864-869
- [2] Delone, William H. And Ephraim R. Mclean. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, Vol. 19 No.4, pp. 9-30.
- [3] Doll, W. J. and Gholamreza torkezadeh. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. Journal of MIS Quarterly.
- [4] Han, I., & Han, S. (2014). Adoption of the Mobile Campus in a Cyber Mobile Campus Innovation in a Cyber University. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, Vol 15 No. 6, pp 237–256.
- [5] Indrajit, Richardus Eko. (2011). *Teknologi Maklumat dan PengajianTinggi: Menjawab Tantangan Pendidikan Abad ke-21*. Informatika: Bandung
- [6] Mc Leod, R. (2007). *Management Information Systems*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- [7] Nelson, R. Ryan, Peter A. and Barbara. Wixom. (2005). *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing*. Journal of Management Information Systems. Vol. 21, No. 4, pp. 199-235.
- [8] Philip Kotler, Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Pearson: Global Edition.
- [9] Riski Ramadani. (2019). Riski Ramadani: Penerapan Cyber Campus Sangat Membantu tersedia di <https://pontianak.tribunnews.com/2019/03/08/riski-ramadani-penerapan-cyber-campus-sangat-membantu> diakses pada [4/11/19]

- [10] Theresia. (2019). Theresia: Penerapan Cyber Campus Itu Penting Nggak Penting Ya Tetap Penting, tersedia di <https://pontianak.tribunnews.com/2019/03/08/theresia-penerapan-cyber-campus-itu-penting-nggak-penting-ya-tetap-penting> diakses pada [4/11/19]
- [11] Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.