

Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Siakad Terhadap Kepuasan Pengguna Di Universitas Esa Unggul Tangerang

Gusti Muhamad Sardana^{1*}, Bartholomeus Dimanche Carl Beth²,
Vinsens Aji Pamungkas³, Taufik Maulana⁴, Muhammad Adi Zacky Zahran⁵,
Riya Widayanti^{*6}
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Esa Unggul

Jl. Citra Raya Boulevard No.01 BlokS No.25, Panongan, Kec. Panongan, Kabupaten Tangerang,
Banten 15711, 0813-9869-1114

Jurusan Sistem Informasi, FASILKOM UEU, Tangerang

Korespondensi e-mail^{*6} : riya.widayanti@esaunggul.ac.id

Abstract: *This research aims to evaluate the impact of SIAKAD system and information quality on user satisfaction at Esa Unggul University, Tangerang. In this digital era, higher education institutions need to optimize information technology to support academic activities. Esa Unggul University has implemented SIAKAD for various academic purposes, including online registration, taking KRS, KHS, and accessing grades. However, there are still challenges such as slow access and inaccurate information. This research applies the SUS (System Usability Scale) method to measure system usability. A quantitative approach was used by conducting a survey of student users of SIAKAD. The findings show that system quality, especially the ease of use aspect, as well as information quality, especially accuracy, have a significant influence on user satisfaction. The level of user satisfaction is reflected in the high average score and positive perceptions of students regarding the effectiveness and efficiency of SIAKAD. However, there is still room for improvement, especially in the user interface and adding features that better support academic activities. The results of this research have important implications for Esa Unggul University in its efforts to improve the quality of SIAKAD to provide more optimal services to students.*

Keywords — System Quality, Information Quality, SUS, User Satisfaction, SIAKAD, Esa Unggul University

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mengevaluasi dampak kualitas sistem dan informasi SIAKAD terhadap kepuasan pengguna di Universitas Esa Unggul Tangerang. Di era digital ini, institusi pendidikan tinggi perlu mengoptimalkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas akademik. Universitas Esa Unggul telah menerapkan SIAKAD untuk berbagai keperluan akademis, termasuk pendaftaran online, pengambilan KRS, KHS, dan akses nilai. Namun, masih terdapat tantangan seperti akses lambat dan ketidakakuratan informasi. Penelitian ini menerapkan metode SUS (System Usability Scale) untuk mengukur kegunaan sistem. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan melakukan survei terhadap mahasiswa pengguna SIAKAD. Temuan menunjukkan bahwa kualitas sistem, terutama aspek kemudahan penggunaan, serta kualitas informasi, khususnya akurasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna tercermin dari tingginya skor rata-rata dan persepsi positif mahasiswa terhadap efektivitas dan efisiensi SIAKAD. Meski demikian, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama pada antarmuka pengguna dan penambahan fitur yang lebih mendukung kegiatan akademik. Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi Universitas Esa Unggul dalam upaya peningkatan kualitas SIAKAD untuk memberikan layanan yang lebih optimal kepada mahasiswa.

Kata Kunci — Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, SUS, Kepuasan Pengguna, SIAKAD, Universitas Esa Unggul

1. PENDAHULUAN

Di era digital ini, perguruan tinggi dituntut untuk beradaptasi dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal dalam mendukung kegiatan akademik. Sistem Informasi Akademik (Siakad) menjadi salah satu komponen penting dalam menunjang operasional perguruan tinggi, mulai dari proses pendaftaran mahasiswa, perkuliahan, hingga pengambilan nilai. Kualitas Siakad yang baik memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses akademik, serta memberikan kepuasan bagi pengguna yang dalam hal ini adalah seorang mahasiswa.

Universitas Esa Unggul Tangerang, sebagai salah satu perguruan tinggi swasta ternama di Indonesia, menyadari pentingnya peran Siakad dalam mendukung kegiatan akademiknya. Siakad Universitas Esa Unggul Tangerang telah digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran online, pengambilan KRS, KHS, dan nilai, serta berbagai layanan akademik lainnya. Namun, dalam prakteknya, Siakad Universitas Esa Unggul Tangerang masih memiliki beberapa kekurangan, seperti akses yang lambat, tampilan yang kurang menarik, dan informasi yang tidak selalu akurat. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pengguna Siakad, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kinerja perguruan tinggi.

2. METODE PENELITIAN

Dalam analisis masalah ini kami menggunakan metode pendekatan yaitu SUS, SUS sendiri adalah meadalah alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (usability) suatu system dari, dalam masalah ini kami hanya akan membahas UI/UX nya saja.

Metode SUS menggunakan quisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirancang untuk mengukur berbagai aspek kegunaan sistem, seperti:

- Kemudahan penggunaan
- Kemudahan belajar
- Efisiensi
- Kefektifan
- Kepuasan pengguna

Identifikasi masalah

pada poin ini kami akan melakukan observasi kepada workflow dan ui dari siakad secara mandiri untuk mendapatkan referensi perancangan struktur yang tepat.

Studi literatur

“Pada proses kali ini kami akan mengumpulkan beberapa referensi dari penelitian lain yang sudah ada untuk mendapatkan literasi secara mandiri pada tahap ini kami melakukan diskusi bersama untuk menentukan framework yang akan kami gunakan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi organisasi” (Widayanti & Lestari, 2022) .

Merancang quisioner

pada tahap ini kami melakukan draft pertanyaan yang akan kami ajukan Quisioner yang akan kami rancang harus dibuat dengan baik akan memudahkan responden untuk memahami pertanyaan dan memberikan jawaban yang jujur dan tepat.

Mengumpulkan data

pada tahapan ini kami akan mulai menyebarkan quisioner kepada para responden untuk mengumpulkan bukti data pada penelitian ini. Berikut adalah pertanyaan pertanyaan yang kami ajukan kepada para responden:

pertanyaan di halaman questioner pertama adalah pertanyaan pertanyaan yang memiliki nilai ukur sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.:

1. Sistem SIAKAD mudah dioperasikan Fakultas Teknik
2. Sistem SIAKAD responsif (cepat merespons permintaan)
3. Sistem SIAKAD andal (tidak sering mengalami gangguan/error)
4. Sistem SIAKAD fleksibel (dapat diakses dari berbagai perangkat)
5. Sistem SIAKAD aman (dilengkapi sistem keamanan yang baik)

pertanyaan di halaman questioner kedua adalah pertanyaan pertanyaan yang memiliki nilai ukur sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju :

6. Informasi yang disediakan SIAKAD aktual/up-to-date
 7. Informasi yang disediakan SIAKAD akurat
 8. Informasi yang disediakan SIAKAD relevan dengan kebutuhan pengguna
 9. Informasi yang disediakan SIAKAD mudah dipahami
-

10. Informasi yang disediakan SIAKAD lengkap

pertanyaan di halaman questioner ketiga adalah pertanyaan pertanyaan yang memiliki nilai ukur sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju :

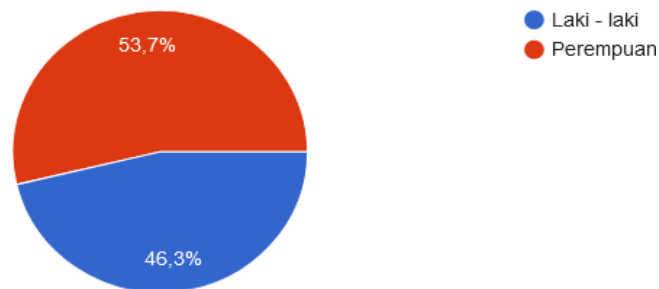
11. Secara keseluruhan saya puas dengan SIAKAD

12. SIAKAD telah memenuhi ekspektasi saya

13. Saya akan merekomendasikan SIAKAD kepada orang lain

Analisis data

pada proses ini kami melakukan analisis terhadap hasil quisioner yang sudah diisi oleh responden. Hal tersebut akan dianalisis berdasarkan metode perhitungan tertentu untuk mendapatkan hasil yang akurat dari feedback responden. Untuk lebih jelasnya Berikut adalah statistik untuk menjelaskan responden yang terlibat dalam peelitian ini:



Statistic diatas adalah Presentase laki laki dan Perempuan yang mengisi kuesioner untuk memberi kami feedback tentang penilaian SIAKAD dari universitas esa unggul Tangerang.

Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan dengan menghitung nilai korelasi pada masing-masing pertanyaan yang dibagi dengan jumlah total. Untuk mengetahui validitas suatu variabel atau item dilakukan dengan membandingkan indeks korelasi (r hitung) dengan nilai kritisnya (r tabel). Jika $r \text{ Hitung} > r \text{ tabel}$ maka instrumen dapat dinyatakan valid.

Tabel 1 Uji Validitas Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Pengguna

	P1	P2	P3	P4	P5	TO TA L		P1	P2	P3	P4	P5	TO TA L		P1	P2	P3	TO TA L
X1.1 - X2	4	3	3	4	4	18	X1.1 - X2	3	4	4	4	3	18	X1.1 - Y	3	3	3	9
X1.2 - X2	3	3	3	3	3	15	X1.2 - X2	3	3	3	3	3	15	X1.2 - Y	3	3	3	9
X1.3 - X2	4	3	4	4	3	18	X1.3 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 - Y	4	3	3	10
X1.4 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.4 - X2	4	2	4	4	4	18	X1.4 - Y	3	3	2	8
X1.5 - X2	4	3	3	4	3	17	X1.5 - X2	4	4	4	3	4	19	X1.5 - Y	4	3	4	11
X1.6 - X2	5	5	3	5	4	22	X1.6 - X2	5	5	4	3	5	22	X1.6 - Y	5	4	5	14
X1.7 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.7 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.7 - Y	4	4	4	12
X1.8 - X2	4	3	4	4	4	19	X1.8 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.8 - Y	4	4	4	12
X1.9 - X2	3	3	3	3	3	15	X1.9 - X2	3	2	3	3	3	14	X1.9 - Y	3	3	3	9
X1.10 - X2	4	4	3	3	4	18	X1.10 - X2	4	3	3	4	3	17	X1.10 - Y	4	4	3	11
X1.11 - X2	2	2	4	3	4	15	X1.11 - X2	3	3	3	1	2	12	X1.11 - Y	3	3	3	9
X1.12 - X2	3	4	4	5	5	21	X1.12 - X2	5	5	5	5	5	25	X1.12 - Y	5	4	5	14
X1.13 - X2	2	2	1	3	4	12	X1.13 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.13 - Y	3	3	2	8
X1.14 - X1	4	3	2	4	4	17	X1.14 - X2	3	3	3	4	3	16	X1.14 - Y	4	3	3	10
X1.15 - X1	4	3	2	4	4	17	X1.15 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.15 - Y	4	3	3	10
X1.16 - X1	4	3	3	5	4	19	X1.16 - X2	5	4	5	5	4	23	X1.16 - Y	5	4	4	13
X1.17 - X1	4	3	3	4	4	18	X1.17 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.17 - Y	4	4	4	12
X1.18 - X1	3	3	3	3	3	15	X1.18 - X2	3	3	3	3	4	16	X1.18 - Y	3	3	3	9

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI SIAKAD TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI UNIVERSITAS ESA UNGGUL TANGERANG**

X1.19 - X1	4	3	2	4	4	17	X1.19 - X2	4	4	4	4	3	19	X1.1 9 - Y	3	3	3	9
X1.20 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.20 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.2 0 - Y	4	4	3	11
X1.21 - X1	4	4	4	5	4	21	X1.21 - X2	5	4	4	4	4	21	X1.2 1 - Y	4	4	4	12
X1.22 - X1	3	4	2	5	4	18	X1.22 - X2	2	3	3	4	4	16	X1.2 2 - Y	3	2	3	8
X1.23 - X1	5	5	4	4	4	22	X1.23 - X2	5	5	5	5	5	25	X1.2 3 - Y	5	5	5	15
X1.24 - X1	3	3	2	3	3	14	X1.24 - X2	3	3	3	3	3	15	X1.2 4 - Y	3	3	3	9
X1.25 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.25 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.2 5 - Y	3	3	3	9
X1.26 - X1	5	5	5	5	5	25	X1.26 - X2	5	5	5	5	5	25	X1.2 6 - Y	5	5	5	15
X1.27 - X1	3	3	5	4	5	20	X1.27 - X2	4	5	5	5	5	24	X1.2 7 - Y	5	5	5	15
X1.28 - X1	4	4	3	4	4	19	X1.28 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.2 8 - Y	4	4	4	12
X1.29 - X1	4	4	4	5	5	22	X1.29 - X2	5	4	5	5	5	24	X1.2 9 - Y	5	5	5	15
X1.30 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.30 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 0 - Y	4	4	4	12
X1.31 - X1	3	4	4	2	3	16	X1.31 - X2	2	3	4	4	3	16	X1.3 1 - Y	3	3	3	9
X1.32 - X1	4	3	3	5	4	19	X1.32 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 2 - Y	4	4	4	12
X1.33 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.33 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 3 - Y	4	4	4	12
X1.34 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.34 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 4 - Y	4	4	4	12
X1.35 - X1	4	4	5	5	4	22	X1.35 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 5 - Y	4	3	3	10
X1.36 - X1	3	2	2	3	3	13	X1.36 - X2	3	3	3	3	3	15	X1.3 6 - Y	3	3	3	9
X1.37 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.37 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.3 7 - Y	4	4	4	12
X1.38 - X1	4	3	4	5	5	21	X1.38 - X2	5	4	4	4	5	22	X1.3 8 - Y	4	4	4	12

X1.39 - X1	4	4	3	4	4	19	X1.39 - X2	3	3	4	4	4	18	X1.3 9 - Y	4	4	4	12
X1.40 - X1	4	4	3	4	4	19	X1.40 - X2	4	4	4	3	4	19	X1.4 0 - Y	3	3	3	9
X1.41 - X1	4	4	2	4	4	18	X1.41 - X2	3	3	4	4	3	17	X1.4 1 - Y	3	3	3	9
X1.42 - X1	4	4	2	4	4	18	X1.42 - X2	5	4	4	4	5	22	X1.4 2 - Y	5	5	5	15
X1.43 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.43 - X2	3	4	4	4	4	19	X1.4 3 - Y	3	3	3	9
X1.44 - X1	4	3	3	4	3	17	X1.44 - X2	4	4	3	4	4	19	X1.4 4 - Y	3	3	3	9
X1.45 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.45 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.4 5 - Y	4	4	4	12
X1.46 - X1	4	5	3	5	5	22	X1.46 - X2	4	3	4	4	4	19	X1.4 6 - Y	4	4	3	11
X1.47 - X1	5	5	3	5	5	23	X1.47 - X2	5	5	5	5	5	25	X1.4 7 - Y	5	5	4	14
X1.48 - X1	5	4	4	5	5	23	X1.48 - X2	4	3	4	4	4	19	X1.4 8 - Y	5	5	3	13
X1.49 - X1	5	4	4	5	5	23	X1.49 - X2	4	3	4	5	3	19	X1.4 9 - Y	4	4	4	12
X1.50 - X1	5	3	3	4	3	18	X1.50 - X2	5	3	4	5	4	21	X1.5 0 - Y	3	2	4	9
X1.51 - X1	4	4	4	4	4	20	X1.51 - X2	4	4	4	4	4	20	X1.5 1 - Y	4	4	4	12
X1.52 - X1	4	3	4	5	4	20	X1.52 - X2	4	4	4	4	3	19	X1.5 2 - Y	4	4	4	12
R hitung	0,7	0,7		0,7	0,7		R hitung	0,8			0,7			R hitun g	0,9			
	4	8	0,7	9	3			4	0,8	0,9	6	0,9			5	0,92	0,9	
R tabel	0,2	0,2		0,2	0,2		R tabel	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		R tabel	0,2	0,27	0,2	
	8	8	0,3	8	8			8	8	8	8	8			76	6	76	
Ket.	Va	Va	Va	Va	Va		Ket.	Val	Va	Va	Va	Va		Ket.	Val	Val	Va	
	lid	lid	lid	lid	lid			id	lid	lid	lid	lid			id	id	lid	

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat dipercaya. “Alat ukur yang reliabel akan menghasilkan data yang akurat dan dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang valid”, (Darma, 2021). Oleh karena itu, penulis telah melakukan uji reliabilitas pada data yang telah dikumpulkan, yang bersumber dari 52 responden yang hasil akhirnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berkaitan erat dengan kualitas sistem dan kualitas informasi.

Tabel 2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	52	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	52	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	13

Tabel 3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	45.6538	41.290	.595	.923
X1.2	45.9231	40.857	.578	.924
X1.3	46.1731	41.205	.433	.932
X1.4	45.4423	40.252	.672	.921
X1.5	45.5577	41.350	.663	.921
X2.1	45.6154	39.261	.740	.918
X2.2	45.7885	40.445	.661	.921
X2.3	45.5962	40.638	.813	.917
X2.4	45.5769	40.641	.635	.922
X2.5	45.6346	39.883	.749	.918
Y1.1	45.6923	38.805	.841	.915
Y1.2	45.8846	39.045	.764	.917
Y1.3	45.9231	39.249	.733	.918

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan Akses dan Navigasi: Sebagian besar responden (65%) menyatakan bahwa sistem SIAKAD mudah digunakan (dengan skor 4 atau 5). Ini menunjukkan bahwa antarmuka sistem cukup ramah pengguna dan sebagian besar fitur dapat diakses dengan mudah. Menurut Davis (1989), “kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.” Namun, beberapa responden (20%) merasa bahwa antarmuka pengguna masih memerlukan perbaikan agar lebih intuitif. Masalah yang diidentifikasi termasuk menu yang terlalu rumit dan navigasi yang tidak selalu logis.

Pengalaman Pengguna Baru: Pengguna baru sering mengalami kesulitan dalam adaptasi awal, yang menunjukkan perlunya dokumentasi dan tutorial yang lebih baik. Beberapa responden mengusulkan adanya panduan interaktif yang dapat membantu mereka dalam menggunakan fitur- fitur dasar.

Ketersediaan Bantuan dan Dukungan: Sebanyak 15% responden merasa bahwa dukungan pengguna, seperti helpdesk atau layanan bantuan online, tidak cukup responsif. Mereka menginginkan layanan dukungan yang lebih cepat dan informatif untuk menangani masalah teknis maupun pertanyaan terkait penggunaan sistem.

Kualitas Sistem

Stabilitas dan Ketersediaan: Sebanyak 85% responden melaporkan bahwa sistem jarang mengalami gangguan atau downtime menunjukkan bahwa infrastruktur dan pemeliharaan sistem cukup andal. Namun ada 15% responden yang melaporkan masalah aksesibilitas selama periode pendaftaran mata kuliah yang merupakan waktu krusial bagi banyak mahasiswa. Menurut penelitian oleh Petter DeLone dan McLean (2013), “kualitas sistem adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.” Pengaruh penerapan framework COBIT 2019 dalam meningkatkan kapabilitas tata kelola TI seperti terlihat dalam penelitian Widayanti dan Lestari (2022), “Penerapan framework COBIT 2019 dapat meningkatkan kapabilitas tata kelola TI pada SIAKAD. Implementasi framework ini relevan untuk meningkatkan kualitas sistem dan informasi di Universitas Esa Unggul. Framework COBIT 2019 memberikan panduan yang jelas untuk memastikan bahwa TI dikelola dengan baik dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan stabilitas dan ketersediaan sistem secara keseluruhan.” Dengan mengintegrasikan temuan dari penelitian-penelitian ini, jelas bahwa peningkatan kualitas

sistem dan tata kelola TI adalah langkah penting untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Langkah-langkah seperti peningkatan infrastruktur selama periode pendaftaran mata kuliah dan adopsi framework tata kelola TI yang teruji dapat membantu mengurangi downtime dan meningkatkan aksesibilitas sistem, sehingga memenuhi kebutuhan kritis pengguna di universitas.

Performa dan Kecepatan: Kecepatan akses sistem juga menjadi perhatian, terutama selama jam-jam sibuk. Beberapa responden mengeluhkan bahwa sistem menjadi lambat atau bahkan tidak dapat diakses ketika banyak pengguna yang mengakses secara bersamaan, seperti saat masa pendaftaran atau input nilai.

Pemeliharaan dan Pembaruan: Beberapa responden menyarankan perlunya pemeliharaan dan pembaruan sistem yang lebih rutin untuk memastikan performa tetap optimal dan mengurangi risiko downtime.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan Mahasiswa: Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan cukup tinggi, dengan rata-rata mencapai 80%. Mahasiswa cenderung memberikan penilaian positif terhadap SIAKAD karena sistem ini berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan mereka terkait pendaftaran mata kuliah, akses nilai, dan informasi akademik lainnya. Namun, ada 20% responden yang kurang puas dengan SIAKAD ESA Unggul. Kepuasan pengguna sering kali berkorelasi dengan persepsi kualitas layanan dan kegunaan sistem.

Interaksi dan Komunikasi: Beberapa mahasiswa menginginkan integrasi yang lebih baik antara SIAKAD dengan platform komunikasi internal untuk memudahkan interaksi dengan dosen dan staf administrasi, terutama terkait pengumuman dan tugas.

Dampak terhadap Proses Akademik

Peningkatan Efektivitas Administratif: Mayoritas responden (80%) mengakui kontribusi SIAKAD dalam mempercepat proses administrasi akademik. Sistem ini dianggap efektif dalam mengoptimalkan waktu untuk berbagai kegiatan administratif, termasuk registrasi mata kuliah, manajemen nilai, dan monitoring progres akademik mahasiswa. Menurut Penelitian oleh Petter, DeLone, dan McLean (2013), “kualitas sistem informasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan efisiensi organisasi.”

1. Usulan Pengembangan Fitur: Minoritas responden (20%) mengidentifikasi kebutuhan akan fitur tambahan untuk meningkatkan dukungan terhadap kebutuhan akademik yang lebih spesifik. Beberapa saran yang diusulkan meliputi:
2. Sistem Bimbingan Akademik Daring: Fasilitas untuk melakukan konsultasi akademik secara online, memudahkan mahasiswa dalam menjadwalkan pertemuan dengan dosen pembimbing.
3. Sistem Evaluasi Kinerja Mahasiswa: Alat pemantauan yang lebih komprehensif untuk membantu dosen menganalisis perkembangan akademik mahasiswa, termasuk indikator-indikator kunci prestasi akademik.
4. Sinkronisasi dengan Platform E-Learning: Peningkatan integrasi dengan sistem pembelajaran jarak jauh, mencakup fitur seperti pengumpulan tugas online, forum diskusi virtual, dan sistem penilaian otomatis.

4. KESIMPULAN

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Esa Unggul Tangerang telah menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan, dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 80%. Mayoritas mahasiswa menilai sistem ini mudah digunakan dan efektif dalam mendukung proses administrasi akademik. Kualitas sistem juga dinilai baik, dengan minimnya gangguan dan downtime yang dilaporkan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan dan pengembangan. Antarmuka pengguna, kecepatan akses selama periode sibuk, dan kebutuhan akan fitur tambahan menjadi area yang perlu ditingkatkan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas SIKAD, diperlukan upaya berkelanjutan dalam optimalisasi sistem, peningkatan layanan dukungan pengguna, dan pengembangan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan akademik yang lebih spesifik. Dengan melakukan perbaikan dan pengembangan berdasarkan masukan pengguna, SIKAD Universitas Esa Unggul Tangerang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh civitas akademika.

5. SARAN

1. Menyediakan dokumentasi dan tutorial yang lebih komprehensif untuk membantu pengguna baru beradaptasi dengan sistem.
 2. Meningkatkan layanan dukungan pengguna, seperti helpdesk atau layanan bantuan online yang lebih responsif.
 3. Melakukan optimalisasi sistem untuk menangani beban tinggi selama periode sibuk,
-

seperti masa pendaftaran mata kuliah.

4. Mengimplementasikan pemeliharaan dan pembaruan sistem yang lebih rutin untuk memastikan performa tetap optimal.
5. Mengembangkan fitur-fitur baru yang diusulkan oleh pengguna, seperti sistem bimbingan akademik daring, sistem evaluasi kinerja mahasiswa yang lebih komprehensif, dan peningkatan integrasi dengan platform e-learning.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian jurnal ini, termasuk didalamnya kepada seluruh responden yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data, dan kepada Riya Widayanti yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1992). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 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.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.
- Widayanti, R., & Lestari, G. N. V. (2022). Tingkat Capability Tata Kelola TI pada SIAKAD Menggunakan Framework COBIT 2019. *Sebatik*, 26(1).