Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kepercayaan Pengguna pada Sistem Informasi Akademik

Sixson Roberto Simangunsong

Preddy Marpaung

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sebagai sarana pendukung berbagai aktivitas akademik. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. Namun demikian, masih terdapat perbedaan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Sistem Informasi Akademik, sehingga diperlukan penelitian untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan pengguna pada Sistem Informasi Akademik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.8. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna Sistem Informasi Akademik. Instrumen penelitian terdiri atas 20 indikator yang mewakili empat variabel, yaitu kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, dan kepuasan pengguna. Pengujian model dilakukan melalui evaluasi outer model dan inner model, serta pengujian hipotesis menggunakan teknik bootstrapping.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas dengan nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50 serta nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas 0,70. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,760 pada variabel kepercayaan pengguna dan 0,793 pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang kuat. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna dan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna maupun kepuasan pengguna. Selain itu, kepercayaan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak mampu memediasi pengaruh kualitas sistem informasi maupun kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.

Kata kunci: kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, kepuasan pengguna, SmartPLS, Sistem Informasi Akademik.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang, termasuk sektor pendidikan tinggi. Perguruan tinggi saat ini dituntut untuk mampu menyediakan layanan akademik yang efektif, efisien, dan berbasis digital guna mendukung aktivitas administrasi maupun proses pembelajaran. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi tersebut adalah penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), yang berfungsi untuk mengelola berbagai aktivitas akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai, jadwal perkuliahan, presensi, hingga informasi akademik lainnya.

Keberadaan Sistem Informasi Akademik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi, tetapi juga untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Oleh karena itu, keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi yang digunakan, melainkan juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi.

Kualitas sistem informasi menjadi aspek yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sebuah sistem. Sistem yang memiliki tampilan yang mudah dipahami, memiliki kecepatan akses yang baik, stabilitas yang tinggi, serta mampu menyediakan informasi secara akurat akan memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi penggunanya. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan, lambat dalam memproses data, atau memiliki tampilan yang sulit dipahami, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Selain kualitas sistem, faktor lain yang berperan dalam menentukan keberhasilan penggunaan teknologi informasi adalah kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Konsep ini berasal dari Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, yang menjelaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna menerima dan memanfaatkan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dapat tercermin dari kemudahan dalam mempelajari sistem, kemudahan memahami fitur-fitur yang tersedia, serta kemudahan dalam menjalankan berbagai fungsi yang disediakan sistem.

Dalam konteks penggunaan Sistem Informasi Akademik, kemudahan penggunaan menjadi faktor yang sangat penting mengingat pengguna sistem memiliki tingkat kemampuan teknologi yang berbeda-beda. Sistem yang mudah dipahami dan mudah digunakan akan memberikan kenyamanan bagi mahasiswa sehingga dapat meningkatkan persepsi positif terhadap sistem. Penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem berbasis End User Computing Satisfaction menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Namun demikian, hubungan antara kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna tidak selalu berlangsung secara langsung. Dalam lingkungan digital, kepercayaan pengguna menjadi faktor yang sangat penting. Kepercayaan pengguna menggambarkan keyakinan bahwa sistem yang digunakan mampu memberikan layanan secara konsisten, aman, dan dapat diandalkan. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap suatu sistem cenderung akan lebih nyaman dalam menggunakan sistem tersebut dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepercayaan pengguna menjadi isu yang semakin penting dalam penggunaan sistem informasi karena pengguna saat ini tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis semata, tetapi juga mempertimbangkan keamanan data, keandalan sistem, serta konsistensi layanan yang diberikan. Sistem yang berkualitas dan mudah digunakan akan membangun rasa percaya pada pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem tersebut.

Berbagai penelitian mengenai kualitas sistem dan kepuasan pengguna telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh langsung antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang mengintegrasikan variabel kepercayaan pengguna sebagai variabel mediasi, khususnya pada konteks Sistem Informasi Akademik di perguruan tinggi, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian mengenai kesuksesan sistem informasi melalui integrasi antara teori DeLone dan McLean dengan Technology Acceptance Model. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis bagi pengelola Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta membangun kepercayaan pengguna guna meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berbasis digital

KAJIAN TEORI

2.1 Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan suatu sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung pengelolaan aktivitas akademik pada perguruan tinggi secara terintegrasi. Sistem ini berfungsi sebagai media yang menghubungkan berbagai proses administrasi akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan jadwal kuliah, pengolahan nilai, presensi mahasiswa, hingga penyediaan informasi akademik lainnya.

Menurut Laudon dan Laudon (2020), sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam suatu organisasi. Dalam konteks perguruan tinggi, SIAKAD berperan sebagai sarana yang membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan akademik.

SIAKAD tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga menjadi media pelayanan yang berorientasi pada pengguna. Oleh karena itu, kualitas sistem yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan pendidikan tinggi. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu dimensi utama dalam mengukur keberhasilan sistem informasi.

Penggunaan Sistem Informasi Akademik yang optimal dapat meningkatkan produktivitas administrasi, mempercepat akses informasi, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SIAKAD tidak hanya diukur dari keberadaan sistem, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Referensi

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

2.2 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi (system quality) merupakan karakteristik yang menunjukkan tingkat performa suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Konsep ini menjadi salah satu dimensi utama dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem menggambarkan kemampuan sistem dalam menyediakan kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keandalan, kecepatan akses, serta keamanan yang memadai. Semakin tinggi kualitas suatu sistem, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap sistem tersebut.

Kualitas sistem menjadi aspek yang sangat penting karena sistem yang berkualitas akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi pengguna. Sistem yang mudah diakses, memiliki waktu respons yang cepat, jarang mengalami gangguan, serta memiliki tingkat keamanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem.

Menurut Ojo et al. (2017), kualitas sistem merupakan ukuran terhadap karakteristik teknis sistem yang mencakup reliabilitas, fleksibilitas, kemudahan penggunaan, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini, indikator kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yaitu:

1. Kemudahan akses (accessibility).
2. Kecepatan respon sistem (response time).
3. Keandalan sistem (reliability).
4. Fleksibilitas sistem (flexibility).
5. Keamanan sistem (security).

Penelitian yang dilakukan oleh Vatresia et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Kutipan

Menurut DeLone dan McLean (2003), "system quality measures the desirable characteristics of an information system" (hlm. 24).

2.3 Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan salah satu konstruk utama dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Konstruk ini menjelaskan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang berat.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna akan lebih mudah menerima suatu teknologi apabila sistem tersebut mudah dipelajari, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kesulitan selama proses penggunaannya.

Kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi. Sistem yang mudah digunakan akan mengurangi beban kognitif pengguna sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Dalam konteks Sistem Informasi Akademik, kemudahan penggunaan mencerminkan kemampuan mahasiswa dalam memahami fitur-fitur yang tersedia, melakukan navigasi pada sistem, serta memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah.

Indikator perceived ease of use menurut Davis (1989) meliputi:

1. Mudah dipelajari.
2. Mudah dipahami.
3. Mudah dioperasikan.
4. Interaksi dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
5. Sistem tidak memerlukan usaha yang besar untuk digunakan.

Penelitian Vatresia et al. (2023) menunjukkan bahwa perceived ease of use memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

2.4 Kepercayaan Pengguna (User Trust)

Kepercayaan pengguna merupakan keyakinan pengguna bahwa sistem yang digunakan mampu memberikan layanan yang aman, andal, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam lingkungan digital, kepercayaan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi teknologi informasi. Pengguna akan cenderung menerima dan terus menggunakan suatu sistem apabila mereka memiliki keyakinan bahwa sistem tersebut dapat dipercaya.

Menurut McKnight et al. (2002), kepercayaan merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan, integritas, dan benevolence pihak lain dalam memenuhi harapan yang dimiliki.

Kepercayaan pengguna dalam sistem informasi berkaitan dengan:

- kemampuan sistem dalam menjaga keamanan data;
- konsistensi layanan;
- reliabilitas sistem;
- integritas informasi yang dihasilkan;
- kredibilitas sistem.

Kepercayaan memainkan peran penting sebagai variabel mediasi karena sistem yang berkualitas dan mudah digunakan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Menurut Gefen et al. (2003), kepercayaan merupakan faktor penting dalam lingkungan digital karena mampu mengurangi ketidakpastian yang dirasakan pengguna terhadap penggunaan teknologi.

Indikator kepercayaan pengguna meliputi:

1. Integritas sistem.
2. Kredibilitas sistem.
3. Keamanan informasi.
4. Konsistensi layanan.
5. Keandalan sistem.

2.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu sistem informasi. Konsep ini mengacu pada tingkat perasaan senang atau kecewa pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual sistem yang digunakan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), user satisfaction merupakan salah satu dimensi utama dalam model kesuksesan sistem informasi yang memiliki hubungan timbal balik dengan penggunaan sistem.

Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Pengguna yang puas akan cenderung menggunakan sistem secara berkelanjutan dan memberikan penilaian positif terhadap sistem tersebut.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna akhir (End User Computing Satisfaction) merupakan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan.

Indikator kepuasan pengguna meliputi:

1. Kepuasan terhadap fitur sistem.
2. Kepuasan terhadap kemudahan penggunaan.
3. Kepuasan terhadap kualitas layanan.
4. Kesesuaian sistem dengan harapan pengguna.
5. Kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian Handayani dan Ariyanto (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kutipan

Menurut DeLone dan McLean (2003), "user satisfaction is one of the most important measures of information system success" (hlm. 25).

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD). Data yang diperoleh dari responden selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan

statistik sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat objektif dan dapat digeneralisasi.

Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran hubungan antarvariabel yang dianalisis menggunakan prosedur statistik.

"Quantitative research is an approach for testing objective theories by examining the relationship among variables." (Creswell & Creswell, 2018, p. 43).

Metode survei digunakan karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari sejumlah responden dalam waktu yang relatif singkat serta memberikan kemudahan dalam pengumpulan data melalui instrumen kuesioner.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) pada perguruan tinggi.

Sampel Penelitian

Karena jumlah populasi relatif besar, maka penelitian menggunakan sebagian anggota populasi yang disebut sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **purposive sampling**, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa aktif pada perguruan tinggi.
2. Pernah menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) minimal selama satu semester.
3. Memahami fitur-fitur yang tersedia pada sistem.

Menurut Hair et al. (2021), metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dapat digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil dibandingkan metode covariance-based SEM. Selain itu, Kock dan Hadaya (2018) menjelaskan bahwa ukuran sampel minimum dalam PLS-SEM dapat disesuaikan dengan kompleksitas model penelitian.

Penelitian ini menggunakan empat variabel dengan total 20 indikator, sehingga jumlah sampel minimum yang digunakan adalah 45–50 responden. Jumlah tersebut dianggap telah memenuhi persyaratan minimum untuk memperoleh estimasi model yang memadai dalam analisis menggunakan SmartPLS.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

Menurut Ghozali (2021), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban mahasiswa pengguna Sistem Informasi Akademik terhadap item-item pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel.

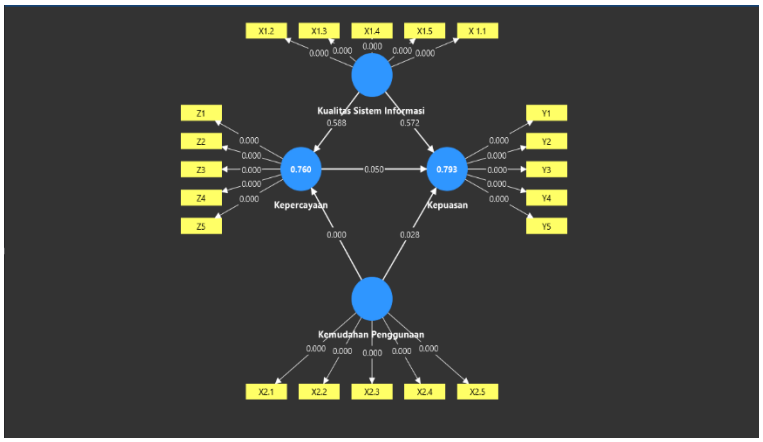
b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, antara lain:

- jurnal nasional terindeks SINTA;
- jurnal internasional bereputasi;
- buku referensi;
- artikel ilmiah;
- laporan penelitian terdahulu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Desain Penelitian



Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.8. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna melalui Kepercayaan Pengguna sebagai variabel intervening.

Model penelitian terdiri atas empat variabel, yaitu:

1. Kualitas Sistem Informasi (X1)
2. Kemudahan Penggunaan (X2)
3. Kepercayaan Pengguna (Z)

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

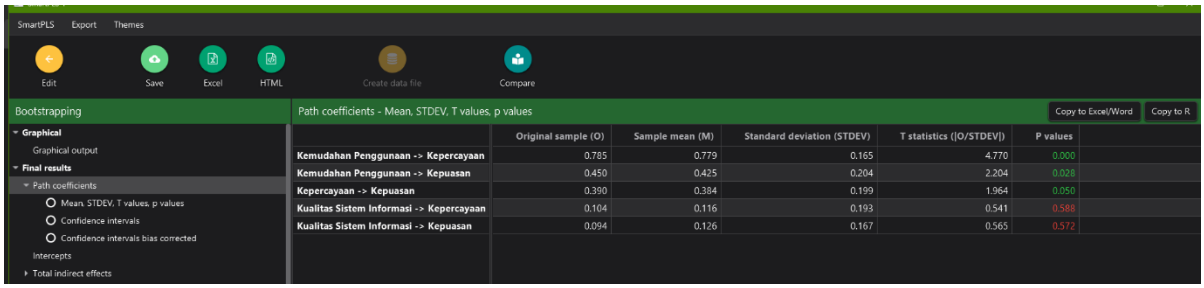
- Kualitas Sistem Informasi → Kepercayaan Pengguna
- Kemudahan Penggunaan → Kepercayaan Pengguna
- Kualitas Sistem Informasi → Kepuasan Pengguna
- Kemudahan Penggunaan → Kepuasan Pengguna
- Kepercayaan Pengguna → Kepuasan Pengguna

Dengan demikian, Kepercayaan Pengguna berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

4.2 Hasil Path Coefficient

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan nilai p-value < 0,05.

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Path Coefficien



Tabel 1. Hasil Pengjian Path Coefficient

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T Statistik	P Values	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi → Kepercayaan Pengguna	0,104	0,541	0,588	Tidak Berpengaruh
Kemudahan Penggunaan → Kepercayaan Pengguna	0,785	4,770	0,000	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Sistem Informasi → Kepuasan Pengguna	0,094	0,565	0,572	Tidak Berpengaruh
Kemudahan Penggunaan → Kepuasan Pengguna	0,450	2,204	0,028	Berpengaruh Signifikan

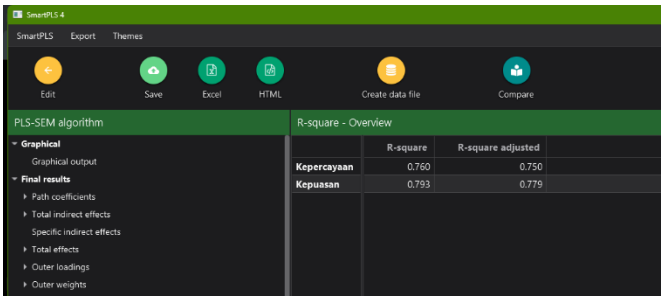
Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T Statistik	P Values	Keterangan
Kepercayaan Pengguna → Kepuasan Pengguna	0,390	1,964	0,050	Berpengaruh Signifikan

Berdasarkan Tabel 1 dan gambar 1 dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna dan Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, variabel Kualitas Sistem Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna maupun Kepuasan Pengguna. Selain itu, Kepercayaan Pengguna terbukti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

4.3 Nilai R-Square

Nilai R-Square digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Gambar 4.3 Nilai R-Square



Berdasarkan Gambar 4.3, diperoleh nilai R-Square variabel Kepercayaan Pengguna sebesar 0,760 atau 76,0%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi dan Kemudahan Penggunaan mampu menjelaskan variasi Kepercayaan Pengguna sebesar 76,0%, sedangkan sisanya sebesar 24,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

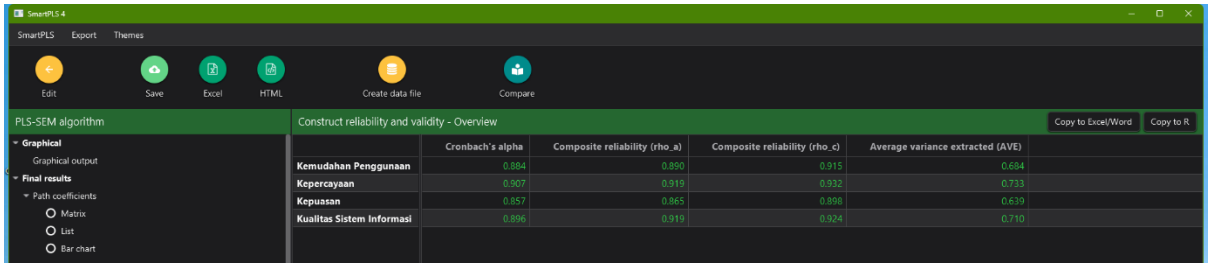
Nilai R-Square pada variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,793 atau 79,3%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Pengguna mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 79,3%, sedangkan sebesar 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Menurut Hair et al. (2021), nilai R-Square sebesar 0,75 termasuk kategori kuat (substantial).

4.4 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Gambar 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk



Berdasarkan gambar 4.4, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan Kepercayaan Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik. Sementara itu, Kualitas Sistem Informasi tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Pengguna maupun Kepuasan Pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna lebih menekankan aspek kemudahan penggunaan dibandingkan aspek teknis sistem dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap Sistem Informasi Akademik.

Referensi

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

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

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly, 12*(2), 259–274. https://doi.org/10.2307/248851

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly, 27*(1), 51–90. https://doi.org/10.2307/30036519

Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research, 13*(3), 334–359. https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management information systems* (10th ed.). McGraw-Hill.

Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2018). *Principles of information systems* (13th ed.). Cengage Learning.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, 31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science, 43*(1), 115–135. https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8

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.

Ojo, A. I., Popoola, S. O., & Omotayo, F. O. (2017). Validation of the DeLone and McLean information systems success model. *Healthcare Informatics Research, 23*(1), 60-66.

Davis (1989) mendefinisikan perceived ease of use sebagai:

"The degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort." (Davis, 1989, hlm. 320).

Virnanda, R., & Simangunsong, S. R. (2026). Analisis Pengaruh Kredibilitas Influencer dan Kesesuaian Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Online. JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 3(4), 1284-1293.

Triayuni, R., & Simangunsong, S. R. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Penjualan Pada Koperasi Maju Jaya Mart Desa Buluh Telang. JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi, 3(4), 988-997.

Raisya, N., & Simangunsong, S. R. (2026). Evolusi Strategis Akuntansi Manajemen: Integrasi Teknologi Disruptif Dan Pengendalian Keberlanjutan Dalam Pengambilan Keputusan Modern. CASHBOND Accounting and Finance Journal, 1(1).

Putriani, I., & Simangunsong, S. R. (2025, October). The Influence of Word of Mouth on Trust and Consumer Purchase Decisions in Medan City. In Proceeding of International Conference on Business, Economics, Finance and Technology (Vol. 1, No. 1, pp. 148-154).

Sitorus, H., Simangunsong, S. R., & Marpaung, P. (2025, October). The Influence of Interactive Portfolio Websites on Students' Self-Branding. In Proceeding of International Conference on Business, Economics, Finance and Technology (Vol. 1, No. 1, pp. 136-147).

Simangunsong, S. R., Wira, T. S., & Manullang, Y. P. (2025). Analysis of Soft Saving as a Financial Strategy in Addressing the Consumptive Behavior of Generation Z in the Digital Era. Journal of Multidisciplinary Research (MULTIR), 1(1), 46-49.

Simangunsong, S. R., Sianturi, E., Satputri, H. L., Putri, N. Y., & Sitepu, N. B. (2024). Sosialisasi Edukasi Kreasi Sampah Menjadi Rupiah di Desa Suka Meriah Kabupaten Tanah Karo. RESPINARIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 33-37.

Sembiring, E., & Simangunsong, S. R. (2024). The Effect Of Marketing Affilliate Tiktok And Discount Prices On Purchasing Decisions In Durin Tonggal Village. Jurnal Ekonomi, 13(02), 1486-1492.

Hafizah, N., & Simangunsong, S. R. (2024). The Effect Of Discount Prices And Brand Image On Purchasing Decisions At Sports Station Banda Aceh. Jurnal Ekonomi, 13(02), 1493-1501.

Simangunsong, S. R. (2024). Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia dan Inflasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi berdasarkan PDRB di Kabupaten Tapanuli Tengah. Senashtek 2024, 2(1), 382-389.

Sinuhaji, E. E. I. B., & Simangunsong, S. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Promosi Jasa Outsourcing pt. Catur karya sentosa. JOURNAL OF ECONOMIC, BUSSINES AND ACCOUNTING (COSTING) Учредители: IPM2KPE, 7(5), 3894-3900.

Simangunsong, S. R. (2024). Pembinaan Karakter dan Leadership untuk Pengurus Baru Pada Organisasi IMKRIS UNIMED. Respinaria: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(2), 57-61.

WAHYUNI, R., & SIMANGUNSONG, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NOMINAL CAFE. JOURNAL OF ECONOMIC, BUSSINES AND ACCOUNTING (COSTING) Учредители: IPM2KPE, 7(5), 3507-3515.

Simangunsong, S. R. (2023). Analisis Dampak Inflasi dan Angkatan kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Utara. Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima), 5(02), 165-170.

Simangunsong, S. R., & Siahaan, S. D. N. (2022). Efektivitas Pembelajaran Daring Melalui Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning Berbasis Online Pada Mata Kuliah

Kewirausahaan. Simangunsong, SR (2021). The Effect of Online Explaining Skills on Teacher Competence.
Simangunsong, S. R., Tanjung, A. A., & Siahaan, S. D. N. (2021). Analisis Dampak Dana Desa dan Produk Domestik Regional Bruto Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Kabupaten Tapanuli Tengah. Journal of Business and Economics Research (JBE, vol. 2, no. 1, pp. 8–12.
Simangunsong, S. R. (2023). Analisis Dampak Inflasi dan Angkatan kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Utara. Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima), 5(02), 165-170.
Hidayani, T. R., Wahyuni, S., Hutajulu, P. E., Marbun, N. V. M., Purba, A. A., & Simangunsong, S. R. (2026). BATCH MIXER DESIGN FOR SOAP BASE STIRRING BASED ON THE INTERNET OF THINGS (IoT) AT IKM TA REZEKI. Jurnal Pengabdian Ilmiah dan Teknologi, 5(1), 87-92.
Riady, Y., Simangunsong, S. R. S., Hia, E. E., & Sukatmi, S. (2026). Evolusi Komunikasi Ilmiah di Era Akses Terbuka: Studi Bibliometrik terhadap Pola Publikasi Global. Journal of Library Information Archive and Documentation, 1(1).
Riady, Y., Simangunsong, S. R., Arisanty, M., Evriza, E., & Simangunsong, N. M. (2026). Pemetaan Tren Penelitian Global tentang Perpustakaan Digital: Analisis BibliometrikPublikasi Ilmiah Periode 2000–2025. Journal of Library Information Archive and Documentation, 1(1).
Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly, 27*(1), 51-90.
McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce. *Information Systems Research, 13*(3), 334-359.
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.
Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly, 12*(2), 259-274.
Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal, 28*(1), 227–261.
Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
Ghozali, I. (2021). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.