

ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA UNIVERSITAS ESA UNGGUL JAKARTA

Lestanto Pudji Santosa

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul Jakarta
Jalan Arjuna Utara no.9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510
lestanto.pudji@esaunggul.ac.id

Abstract

Information system is built as a supporting facility for the development of information technology has increased and resulted in the rapid evolution of computer experience universities as educational organization have implemented information technology because of the increasing complexity of the problems faced one of the obstacles faced are academic and the student administration system. The system is expected to improve student academic administrative process although there are still shortcomings in practice. The study uses a model that Spurred on the update D&M IS success. The variables are in use in this study is the quality system, quality of information, quality of service and organization performance. The research method is the use explanatory, research in on location Esa Unggul University Jakarta. With the object of research with academic information system (SIK) involving student and employees. Sample used 100 of the total population 3455, making the sample size formula Yamane, the instrument retrieval of data using questionnaires. The analysis used the descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis linear multiple regression and correlation of determination. Hypothesis that are used in this study is the hypothesis that the first factor of the system quality, information quality and service quality simultaneously affect the performance of the organization and the second hypothesis is partially that the quality system significantly affect organizational performance, information quality affect the performance of the organization, and service quality significantly affect performance. Produce research results that all the proposed hypothesis is accepted.

Keywords : *The updated D&M IS Success models, multiple linear regression, determination*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini yang begitu mengalami peningkatan yang sangat pesat, maka banyak sistem informasi yang dibangun sebagai fasilitas pendukung kinerja dalam suatu instansi untuk mempermudah tugas pengguna atau *user*. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Jika anda ingin menggenggam dunia di dalam telapak tangan anda, maka kuasailah Informasi". Kata-kata tersebut mengingatkan bahwa betapa pentingnya arti informasi dalam kehidupan umat manusia. Pentingnya informasi menyebabkan informasi yang datang tidak

penggunaannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna, maka harus ditunjang beberapa aktivitas pendukung yang dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi sehingga informasi menjadi informasi yang berkualitas dan dapat bermanfaat bagi pemakai. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena inilah organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya sehingga sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi.

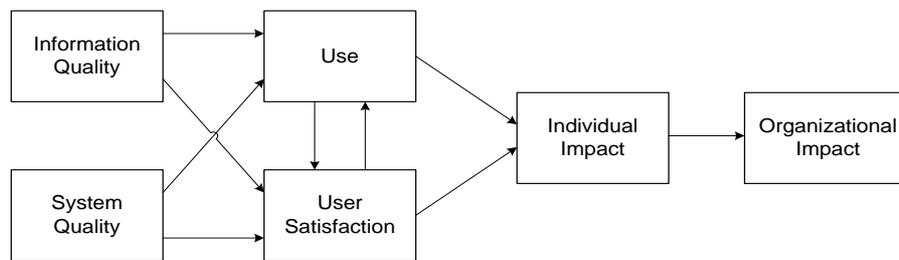
Berdasar hal tersebut, Universitas Esa Unggul di Jakarta menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, serta meningkatkan dalam program Sistem Informasi Akademik yang telah dikembangkan oleh Unit Pengkaji dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Esa Unggul di Jakarta. Adanya sistem tersebut diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, diharapkan dapat menyediakan informasi yang

akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs sistem informasi ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai menurut jadwal yang ada, serta sulitnya mengakses pada setiap unit. Sehingga sering terhambat dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pada hakekatnya bahwa kesalahan kesalahan di atas bukan merupakan kesalahan sistem sepenuhnya karena mungkin banyak permasalahan baru yang muncul sehingga belum diakses semua, maka dari itu perlu adanya perbaikan yang lebih baik sehingga keinginan seluruh unit serta mahasiswa di lingkungan Universitas tersebut bisa terpenuhi.

Sistem informasi akademik merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa, juga pada semua unit yang ada di universitas dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester registrasi, biodata diri, serta agenda harian.

Menurut McLeod (2001:101) model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean (2003) yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* tahun 1992.



Gambar 1
D&M IS Success Model (1992)

Menurut mereka (DeLone & McLean, 2003), kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

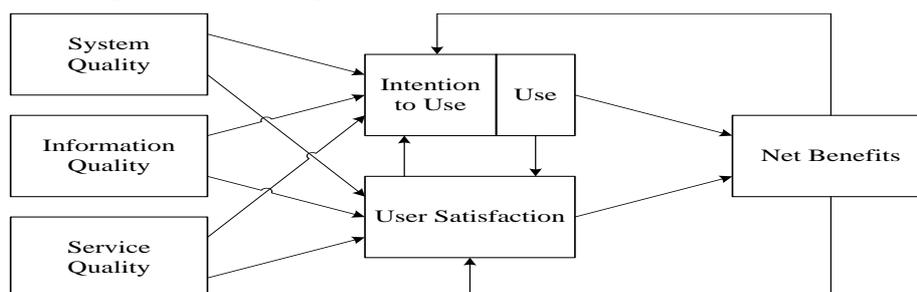
Model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.

Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya

mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat.

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980-an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan.

Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena *The Update D&M IS Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce*.



Gambar 2
Updated D&M IS Success Model (2003)

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas Sistem Informasi Akademik mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni *The Update D&M IS Success Model*. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain : kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, antara lain:

Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

Kualitas Informasi

Kualitas Informasi (*information quality*) pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean (2003) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator yang diadaptasi dari bidang pemasaran (SERVQUAL) yaitu *tangibles, responsiveness, assurance dan empathy*.

Istilah *end user* (pengguna) mulai dikenal pada akhir tahun 1970. *end user* merupakan pengguna yang menggunakan produk akhir suatu sistem informasi berbasis komputer (McLeod, 2001:21). Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kinerja organisasi terhadap penggunaan sistem tersebut dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean (2003) dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan dalam suatu kinerja organisasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya.

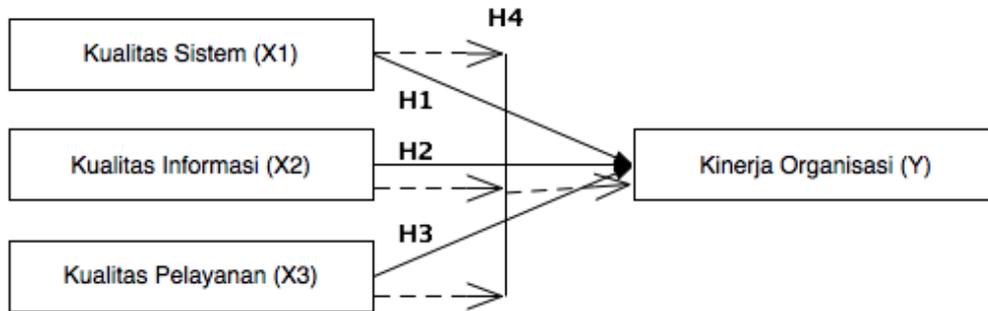
Kotler (2000:48) berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan, Tjiptono (2004:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.

Pendapat diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan

untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan universitas kepada semua unit dan mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas tersebut

Dalam penelitian ini kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) adalah variabel-variabel yang digunakan sebagai hipotesis. Apakah variabel-variabel tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi

Hipotesis Penelitian



Gambar 3
Hipotesis Penelitian

———— = berpengaruh secara parsial
----- = berpengaruh secara simultan

- H1: Di duga faktor kualitas sistem (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y).
- H2 : Di duga faktor-faktor kualitas Informasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y).
- H3 : Di duga faktor-faktor kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi (Y).
- H4 : Di duga faktor-faktor kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja organisasi (Y)

Metode Penelitian/ Jenis Penelitian

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner maupun wawancara.

- Kuesioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada mahasiswa (yang masih aktif kuliah pada semester gasal 2013/2014) dan karyawan.
- Interview*, yaitu mendatangi langsung mahasiswa dan karyawan melalui

wawancara atau tanya langsung guna memperoleh data yang diperlukan untuk menyusun tesis ini.

Data primer yang diperoleh dari mahasiswa berupa tingkat kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan dan faktor-faktor lain yang dilakukan petugas dalam pelayanan. Sedangkan khusus karyawan data yang diperoleh seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi serta sejauh mana tingkat keberhasilan organisasi pelayanan publik (mahasiswa).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data – data mahasiswa yang ada di Biro Administrasi Akademik yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Metode Pemilihan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa untuk program studi D3, D4/S1 dan S2 yang statusnya masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif di Universitas tersebut pada semester gasal tahun 2013/ 2014 berjumlah 3155 (data dari bagian akademik) serta 300 karyawan dan dosen, sehingga jumlah populasi sebanyak 3455.

Sampel dilakukan secara *stratified random sampling* yang dibagi dalam 3 kelas yaitu :

- Kelas A, yaitu mahasiswa program studi D3

- b. Kelas B, yaitu mahasiswa program studi D4/S1
- c. Kelas C, yaitu mahasiswa program studi S2 untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus **Yamane**, karena jumlah populasi lebih dari 1000 orang. Formulasinya sbb :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = 3455 / (3455.0,1^2 + 1)$$

$$= 97,19 \sim \mathbf{100 \text{ responden}}$$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

D = kesalahan pengambilan sampel menggunakan 10%.

Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan melakukan wawancara dengan responden terpilih, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Kemudian dilakukan cek silang dengan data sekunder yang ada.

Instrumentasi

Instrumen yang digunakan dalam proses pengumpulan data melalui wawancara dengan responden terpilih Maka instrumennya adalah si pengamat pewawancara (rancangan pertanyaan) atau si peneliti sendiri dan instrumennya harus valid (rancangan dalam arti kebenaran instrumen mengukur isi dari *area/content validity*), kebenaran instrument mengukur suatu konstruk, misalnya motivasi yang mengacu pada teori/*construct validity*.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengukur sejauh mana hubungan antara Kualitas Sistem (X₁) terhadap Kinerja Organisasi (Y), Kualitas Informasi (X₂) terhadap Kinerja Organisasi (Y) dan Kualitas Pelayanan (X₃) terhadap Kinerja Organisasi (Y). Persamaan regresi linier berganda di dasarkan pada hubungan fungsional dan kausal dari tiga variable Independent dan satu variabel Dependent. Persamaan umum Regresi Linier Berganda adalah :

$$Y = bo + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + bixi$$

Keterangan :

Y = variable dependent (kinerja organisasi)

X = variable independent terdiri (X₁) kualitas sistem, (X₂) kualitas informasi dan (X₃) kualitas pelayanan

b₁, b₂, . . . b_i = angka arah/ koefisien regresi

bo = kemiringan/ harga konstan

Analisis korelasi berganda

Untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variable independent (x) dengan variable dependent (y) maka digunakan korelasi sederhana menurut Karl Pearson, formulasinya sebagai berikut :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum Y)(\sum X)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X^2 - (\sum X)^2)}}$$

Keterangan :

r = korelasi

X = variable Independent

Y = variable Dependent

n = jumlah data

Sedangkan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara X₁ dan Y, X₂ dan Y dan seterusnya maka digunakan korelasi berganda, formulasinya sebagai berikut:

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2 r_{yx_1} r_{yx_2} R_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

$$R_{x_1x_2 \dots x_iy} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1y + b_2 \sum x_2y + \dots + b_n \sum x_iy}{\sum y^2}}$$

Dimana : $\sum y^2 = \sum Y^2 - (\sum Y)^2$
 $\sum x_iy = \sum XiY - (\sum Xi)(\sum Y) / n$

Keeratan hubungan ditunjukkan dengan besarnya nilai koefisien korelasi (C) yang berkisar antara 0 sampai dengan +1. Derajat kekuatan ditentukan berdasarkan standar koefisien korelasi sbb :

- + 1,00 : hubungan positif sempurna
- 0,85 – 0,99 : hubungan sangat erat sekali
- 0,70 – 0,84 : hubungan sangat erat
- 0,50 – 0,69 : hubungan erat
- 0,30 – 0,49 : hubungan lemah
- 0,10 – 0,29 : hubungan sangat lemah
- 0,01 – 0,09 : hubungan dapat diabaikan
- 0,00 – 0,00 : tidak ada hubungan sama sekali

Analisis Koefisien Determinasi berganda

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur derajat hubungan yang terjadi antar variabel bebas/independent dengan variabel terikat/dependent bila kedua variabel tersebut mempunyai hubungan regresi linier.

$$Y = f(X)$$

$$KP = (R_{x_1x_2 y})^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP = besar nilai variabel bebas x1,x2 mempengaruhi nilai variabel terikat y

Analisis t-test

Uji digunakan untuk menganalisis dimana x rata-rata dari kualitas sistem, informasi dan pelayanan terhadap kinerja organisasi sebagai hasil pembobotan dari tanggapan yang dihasilkan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_o = \frac{\bar{x} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Keterangan :

t_o = alat uji statistic (t hitung)

x = rata-rata anggapan awal

μ = rata-rata setelah diteliti

S = standar deviasi/simpangan baku

n = banyaknya sampel (n = 98)

Analisis F-Test / Anova

Uji ini untuk mengukur nilai signifikansi variabel x keseluruhan berpengaruh terhadap variabel y. Apabila nilai uji tersebut kurang dari 0,05 maka hubungan antara variabel x dan y signifikan. Adapun formulasi tersebut adalah

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1 - R^2}{n - k - 1}}$$

Dimana :

R² = koefisien determinasi

k = jumlah kolom

n = jumlah data

Analisis Dekriptif Kuantitatif dan kualitatif

Berdasarkan jawaban yang diberikan responden yang menggambarkan kualitas sistem (*system quality*) terhadap kinerja organisasi dengan 5 parameter yaitu *Ease of use, system flexibility, respon time, system realibility dan security*. Kemudian kualitas informasi (*information quality*) ada 4 parameter yaitu *accuracy, timeliness, completeness dan format*. Selanjutnya kualitas pelayanan (*service quality*) ada 4 parameter yaitu *tangibles, responsiveness, assurance dan empathy*. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan 5 tingkatan (1 : 5) yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju diberi bobot nilai 5,4,3,2,1.

Hasil dan Pembahasan

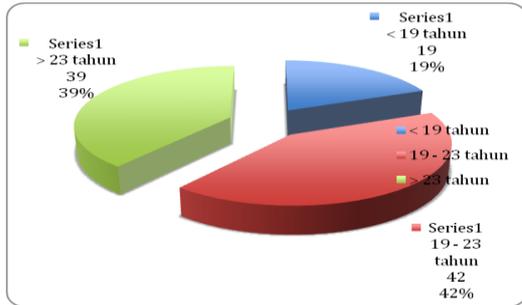
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel menunjukkan bahwa responden dengan umur antara 19 - 23 tahun adalah yang paling banyak, yaitu 42 orang atau setara dengan 42.0%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan umur kurang dari 19 tahun, yaitu dengan jumlah hanya 19 orang atau sama dengan 19.0%, sedangkan responden dengan umur di atas 23 tahun berjumlah 39 orang atau sama dengan 39.0% dari total responden 100 orang. Hasil lengkap terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Umur			Cumulat
		Frequ	Valid	ive	
		ency	Percent	Percent	Percent
Vali	< 19	19	19,0	19,0	19,0
d	19 - 23	42	42,0	42,0	61,0
	tahun				
	> 23	39	39,0	39,0	100,0
	tahun				
	Total	100	100,0	100,0	

Bila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka akan tampak seperti gambar 4 di bawah ini. Gambar grafik ditampilkan menggunakan grafik Pie dan berdasarkan frekuensi.



Gambar 4
Grafik Berdasarkan Umur

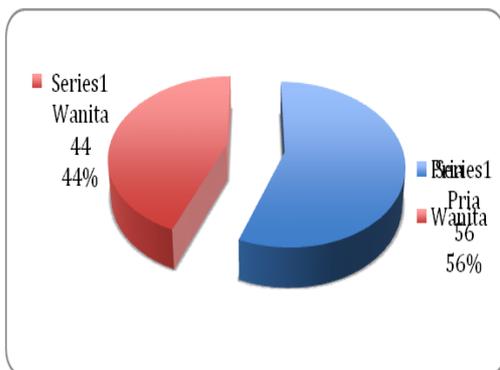
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil analisis menunjukkan bahwa jumlah responden pria adalah sebanyak 56 orang atau 56.0% dan wanita adalah 44 orang atau setara dengan 44.0%. Hasil lengkap terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	Pria	56	56,0	56,0	56,0
	Wanita	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Bila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka akan tampak seperti gambar 5 di bawah ini. Gambar grafik ditampilkan menggunakan grafik Pie dan berdasarkan frekuensi.



Gambar 5
Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

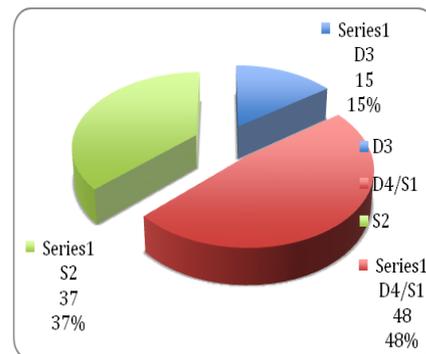
Hasil analisis menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan setara

D4/S1 adalah yang paling banyak, yaitu 48 orang atau setara dengan 48.0%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden tingkat pendidikan D3, yaitu berjumlah 15 orang (15.0%) dan responden dengan pendidikan setara S2 sebanyak 37 orang (37.0%) dari total responden 100 orang. Hasil lengkap terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Jenjang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	15	15,0	15,0	15,0
	D4/S1	48	48,0	48,0	63,0
	S2	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Bila ditampilkan dalam bentuk grafik, maka akan tampak seperti gambar 6 di bawah ini. Gambar grafik ditampilkan berdasarkan jenjang menggunakan grafik Pie dan berdasarkan frekuensi.



Gambar 6
Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sistem Pengujian

Uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur data tersebut adalah valid. Valid berarti instrumen, tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Data dikatakan valid jika nilai r hitung memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel. Uji validitas dilakukan terhadap 30 orang responden. Nilai r tabel untuk responden sebanyak 30 orang adalah sebesar 0,361. Hasil perhitungan validitas disajikan pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 4
Analisis Validitas Variabel Kinerja Organisasi (Y)

Butir pertanyaan	r-butir	r-tabel	Keterangan
1	0.530	0.195	Valid
2	0.690	0.195	Valid
3	0.782	0.195	Valid
4	0.816	0.195	Valid
5	0.479	0.195	Valid
6	0.651	0.195	Valid
7	0.682	0.195	Valid
8	0.572	0.195	Valid
9	0.822	0.195	Valid
10	0.679	0.195	Valid
11	0.782	0.195	Valid
12	0.816	0.195	Valid
13	0.479	0.195	Valid
14	0.651	0.195	Valid
15	0.822	0.195	Valid

Dari hasil pengolahan data di atas, semua butir pertanyaan kinerja mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua butir pertanyaan pada variabel kinerja valid. Selanjutnya adalah analisis validitas dengan variabel yang diuji adalah variabel X1 yaitu variabel Kualitas Sistem. Variabel ini terdiri dari 16 pertanyaan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5
Variabel Validitas Kualitas Sistem (X1)

Butir pertanyaan	r-butir	r-tabel	Keterangan
1	0.724	0.195	Valid
2	0.434	0.195	Valid
3	0.534	0.195	Valid
4	0.686	0.195	Valid
5	0.745	0.195	Valid
6	0.588	0.195	Valid
7	0.638	0.195	Valid
8	0.557	0.195	Valid
9	0.753	0.195	Valid
10	0.611	0.195	Valid
11	0.677	0.195	Valid
12	0.692	0.195	Valid
13	0.687	0.195	Valid
14	0.650	0.195	Valid
15	0.539	0.195	Valid
16	0.534	0.195	Valid

Dari hasil pengolahan data di atas, semua butir pertanyaan kualitas sistem mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r

tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua butir pertanyaan pada variabel kualitas sistem valid. Selanjutnya adalah analisis validitas dengan variabel yang diuji adalah variabel X2 yaitu variabel kualitas informasi. Variabel ini terdiri dari 7 pertanyaan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)

Butir pertanyaan	r-butir	r-tabel	Keterangan
1	0.835	0.195	Valid
2	0.658	0.195	Valid
3	0.753	0.195	Valid
4	0.803	0.195	Valid
5	0.774	0.195	Valid
6	0.834	0.195	Valid
7	0.783	0.195	Valid

Dari hasil pengolahan data di atas, semua butir pertanyaan kualitas informasi mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua butir pertanyaan pada variabel kualitas informasi adalah valid. Selanjutnya adalah analisis validitas dengan variabel yang diuji adalah variabel X3 yaitu variabel kualitas pelayanan. Variabel ini terdiri dari 8 pertanyaan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 7
Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Butir pertanyaan	r-butir	r-tabel	Keterangan
1	0.742	0.195	Valid
2	0.785	0.195	Valid
3	0.669	0.195	Valid
4	0.728	0.195	Valid
5	0.804	0.195	Valid
6	0.814	0.195	Valid
7	0.816	0.195	Valid
8	0.666	0.195	Valid

Dari hasil pengolahan data di atas, semua butir pertanyaan kualitas pelayanan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan valid. Dengan demikian seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan dalam pengujian statistic selanjutnya.

Uji reliabilitas pada variabel kualitas sistem menunjukkan nilai *alpha cronbach* sebesar 0.898. Nilai *alpha cronbach* untuk variabel kualitas informasi adalah sebesar 0.890, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.890 dan nilai *alpha cronbach* untuk variabel kinerja adalah sebesar 0.917. Dengan hasil ini dapat dinyatakan bahwa alat ukur pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja organisasi adalah *reliable*.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai minimum, maksimum, nilai rata-rata dan standar deviasi dari masing-masing variabel. Hasilnya dapat dilihat dari pada tabel di bawah ini.

Tabel 8
Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Sistem	100	50,00	74,00	62,8300	7,74343
Kualitas_Informasi	100	18,00	35,00	28,5800	4,57083
Kualitas_Pelayanan	100	17,00	40,00	30,5900	5,93925
Kinerja_Organisasi	100	50,00	75,00	63,9500	7,58571
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai minimum dari variabel kualitas sistem adalah sebesar 50 dan nilai maksimum adalah sebesar 74. Adapun nilai rata-rata dari variabel kualitas sistem adalah sebesar 62.83 dengan standar deviasi sebesar 7.74. Pada variabel kualitas informasi nilai minimum adalah sebesar 18 dan nilai maksimum adalah sebesar 35. Adapun nilai rata-rata adalah sebesar 28.58 dengan nilai standar deviasi sebesar 4.57.

Pada variabel kualitas pelayanan nilai minimumnya adalah sebesar 17 dengan nilai maksimum adalah sebesar 40. Nilai rata-rata adalah sebesar 30.59 dengan standar deviasi sebesar 5.93. Untuk variabel kinerja pegawai nilai minimum adalah sebesar 50 dengan nilai maksimum sebesar 75. Adapun nilai rata-rata variabel kinerja adalah sebesar 63.95 dengan nilai standar deviasi sebesar 7.58.

Uji Multikolinieritas

Untuk melanjutkan analisis regresi berganda, sebelumnya dilakukan uji multikoli-

neritas. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dalam penelitian ini saling berkorelasi dengan kuat satu dengan yang lainnya. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai korelasi antar variabel independen. Bila terdapat variabel independen yang memiliki nilai korelasi di atas 0.8, maka dapat dinyatakan adanya gejala multikolinieritas. Hasilnya disajikan pada tabel di bawah ini.

Berdasarkan hasil pengujian korelasi pada Tabel 9, dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai korelasi sebesar 0.472 terhadap kualitas informasi dan nilai korelasi sebesar 0.501 terhadap kualitas pelayanan. Variabel kualitas informasi memiliki nilai korelasi sebesar 0.557 terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian tidak terdapat gejala multikolinieritas pada variabel independen karena tidak ada variabel yang memiliki nilai korelasi di atas 0.8.

Tabel 9
Koefisien Korelasi antar variabel independen

Correlations					
	Kinerja_Pegawai	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kualitas_Pelayanan	
Pearson Correlation	1,000	,689	,705	,726	
	Kinerja_Sistem	1,000	,472	,501	
	Kualitas_Informasi	,705	1,000	,557	
	Kualitas_Pelayanan	,726	,501	1,000	
Sig. (1-tailed)	Kinerja_Organisasi	,000	,000	,000	
	Kualitas_Sistem	,000	,000	,000	
	Kualitas_Informasi	,000	,000	,000	
	Kualitas_Pelayanan	,000	,000	,000	
N	Kinerja_Organisasi	100	100	100	100
	Kualitas_Sistem	100	100	100	100
	Kualitas_Informasi	100	100	100	100
	Kualitas_Pelayanan	100	100	100	100

Analisis Regresi Berganda

Dalam menganalisis hubungan antara kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap Kinerja Organisasi di Universitas Esa Unggul digunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*). Hasil perhitungan analisis regresi ganda melalui

bantuan komputer, yaitu program SPSS versi 19, terangkum pada Tabel berikut ini.

a. Analisis Korelasi

Pada analisis regresi menggunakan program SPSS 19, diperoleh nilai korelasi berganda adalah sebesar 0.861. Nilai ini mencerminkan bahwa hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan Kinerja Organisasi secara kuantitatif adalah hubungan yang kuat. Hasil koefisien korelasi r yang positif sebesar 0.861 menunjukkan orientasi hubungan positif. Hasilnya disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 10
Korelasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,861 ^a	,742	3,91418	1,620

- a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kualitas_Sistem, Kualitas_Informasi
 b. Dependent Variable: Kinerja_Organisasi

Analisis Koefisien determinasi

Koefisien determinasi yang diperoleh pada perhitungan data penelitian ini adalah sebesar 0,742. Hal ini mencerminkan bahwa variabel bebas kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat atau kinerja organisasi sebesar 0.742. Kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap perubahan variabel terikat (kinerja organisasi) adalah 74.2% sedangkan sisanya 25.80% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

b. Uji ANOVA / Uji F

Uji anova atau uji F adalah untuk mengetahui nilai signifikansi variabel X secara keseluruhan terhadap variabel Y. Bila nilai sig lebih kecil dari nilai alpha atau nilai kesalahan 0.05 maka hasilnya adalah signifikan. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11
Hasil Perhitungan Uji Anova / Uji F

Model	ANOVA ^b		Mean Square	F	Sig.
	Sum of Squares	df			
1 Regression	4225,955	3	1408,652	91,944	,000 ^a
Residual	1470,795	96	15,321		
Total	5696,750	99			

- a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kualitas_Sistem, Kualitas_Informasi
 b. Dependent Variable: Kinerja_Organisasi

Dari hasil diatas terlihat bahwa nilai signifikannya adalah 0.000 yang berarti lebih kecil dari nilai alpha 0.05 dan nilai F hitung adalah 91.944. Maka hasilnya adalah tolak H0, dengan demikian hasilnya adalah signifikan. Dengan demikian variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

c. Uji t hipotesis

Uji t atau seringkali disebut sebagai uji parsial merupakan hasil output SPSS yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel bebas secara individual mempengaruhi variabel terikat

Tabel 12
Hasil Perhitungan Uji t/ uji hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF	
1 (Constant)	12,314	3,393		3,629	,000		
	Kualitas_Sistem	,340	,061	,347	5,584	,000	,695 1,438
	Kualitas_Informasi	,561	,108	,338	5,219	,000	,640 1,562
	Kualitas_Pelayanan	,465	,084	,364	5,513	,000	,617 1,620

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,314	3,393		3,629	,000		
Kualitas_Sistem	,340	,061	,347	5,584	,000	,695	1,438
Kualitas_Informasi	,561	,108	,338	5,219	,000	,640	1,562
Kualitas_Pelayanan	,465	,084	,364	5,513	,000	,617	1,620

a. Dependent Variabel: Kinerja_Organisasi

Selanjutnya berdasarkan Tabel diatas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12.314 + 0.340 X1 + 0.561 X2 + 0.465X3$$

Dari persamaan diatas diketahui nilai konstantanya adalah sebagai sebesar 12.314. Hal ini memberi gambaran bahwa pada saat kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki nilai 0, maka nilai Kinerja organisasi adalah 12.314. Adapun kontribusi variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kinerja) dapat dilihat dari nilai koefisien regresi untuk kualitas sistem (X1) sebesar 0.340, koefisien regresi untuk kualitas informasi (X2) sebesar 0.561 dan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.465.

Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Universitas Esa Unggul digunakan koefisien beta. Hasil koefisien beta berdasarkan tabel 4.12 di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel kualitas sistem memiliki koefisien beta sebesar 0.347. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem mampu mempengaruhi kinerja organisasi sebesar 34.70%.
- 2) Variabel kualitas informasi memiliki koefisien beta sebesar 0.338. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi mampu mempengaruhi kinerja organisasi sebesar 33.80%.
- 3) Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien beta sebesar 0.364. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas mampu mempengaruhi kinerja organisasi sebesar 36.40%.

- 4) Hasil koefisien beta di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kinerja organisasi di Universitas Esa Unggul. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien beta yang paling tinggi diantara variabel independen lainnya.

Hasil Uji Hipotesis (t- test)

t- hitung, data yang diperoleh :

$$\begin{aligned} x \text{ (rata-rata)} &= 40,65 \\ S &= 7,47 \\ \mu &= 0,5 \\ n &= 100 \\ \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}} &= \frac{40,65 - 0,5}{\frac{47}{\sqrt{100}}} = \frac{40,15}{0,747} = 53,75 \end{aligned}$$

t-tabel, datanya sbb :

$$\begin{aligned} dk \text{ (derajat kebebasan)} &= n-1 = 100 - 1 = 99. \\ \text{Confidence level} &= (1 - \alpha) = 99\%, \\ \text{jadi } \alpha &= 1\% \text{ (0,01) } t_{\alpha} (n-1) = t_{0,01} (99) = 2,358 \end{aligned}$$

Kesimpulan: ternyata dari hasil pengujian t test, bahwa t hitung hubungan variabel independent dan dependent sangat signifikan.

Implikasi Penelitian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu kombinasi teratur dari kombinasi people (orang), hardware (perangkat keras), software (piranti lunak), computer networks, data communication (jaringan komunikasi) dan database yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi ke dalam bentuk organisasi

Informasi adalah salah satu jenis utama sumber daya yang tersedia bagi manajer.

Manajerial

Fungsi-fungsi manajemen dan peran-peran manajerial adalah sbb:

1. **Interpersonal Roles** terdiri dari:
 - a. *Figurehead*: manajer melaksanakan tugas-tugas seremonial, seperti mendampingi pejabat yang berkunjung meninjau fasilitas.
 - b. *Leader*: Manajer memelihara unit dengan memperkerjakan dan melatih staf serta menyediakan motivasi dan dorongan.
 - c. *Liaison*: Manajer menjalin hubungan dengan orang-orang di luar unit manajer tersebut dengan tujuan menyelesaikan masalah-masalah bisnis.
2. **Informational Roles**, terdiri dari:
 - a. *Monitor*: Manajer secara tetap mencari informasi mengenai kinerja unit.
 - b. *Disseminator*: Manajer meneruskan informasi yang berharga kepada orang lain di dalam unitnya
 - c. *Spokesperson*: Manajer meneruskan informasi yang berharga kepada orang-orang di luar unit
3. **Peran keputusan**, terdiri dari:
 - a. *Entrepreneur*: Manajer membuat perbaikan-perbaikan yang cukup permanen pada unit, seperti mengubah struktur organisasi
 - b. *Disturbance handler*: Manajer bereaksi pada kejadian-kejadian tidak terduga
 - c. *Resource Allocator*: Manajer mengendalikan pengeluaran unitnya, menentukan unit bawahan mana yang mendapatkan sumber daya
 - d. *Negotiator*: Manajer menengahi perselisihan baik di dalam unitnya maupun antara unit dan lingkungan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.742 atau sebesar 74.20% dengan hasil uji F sebesar 91.944 dengan nilai

signifikansi sebesar 0.000. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 5.584 dengan nilai sig sebesar 0.000. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 5.219 dengan nilai sig sebesar 0.000. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 5.513 dengan nilai sig sebesar 0.000. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 53,75 dengan t tabel sebesar 2,358 maka terjadi penerimaan H_a , sehingga hubungan variabel independent dan dependent sangat signifikan

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian (Suatu pendekatan Prraktik)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, H. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Chang, J. C. & King, William R. (1999). *The Development Of Measures To Assess The Performance Of The Information Systems Function: A Multipleconstituency Approach*. *Communication of The ACM*. 30(2), 640-646.
- Cheung, Christy M. K. & Lee, Mathew K. O. (2003). *Consumer Satisfaction With Internet Shopping: A Research Framework and Propositions for Future Research*. *Communication of the ACM*. 12(3), 327-334.
- DeLone W. H. and 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.

- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hertiana, N. (2006). Variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan sistem informasi berbasis komputer.
- Hughes, Gareth. (1999). *Academic Information Management System*, 1(1), 1-4. Multimedia research group.
- Ives, B., Olson, M. H. & Baroudi, J. J. (1983). *The measurement of user information satisfaction. Communication of The ACM*. 26 (10), 785-793.
- Kertahadi. (2002). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kinerja Manajemen. *Jurnal Administrasi Bisnis (Administrator)*, I(1).
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall Inc.
- Laudon, Kenneth C. Dan Jane P. Laudon. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Li, E. Y. (1997). *Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta Analysis of Group Differences. Information and management*. 32(1), 1-14.
- Mambo. (2007). Sistem informasi akademik. Diunduh dari http://www.stei.ac.id/index.php?option=com_content&do_pdf=1&id=43.
- Nisa, S. (2008). Analisis kualitas sistem informasi akademik next generation berdasarkan persepsi mahasiswa.
- Parker, C. S. (1989). *Managing Information Technology In The E-Business Enterprise* (ed 5). USA: Mc Graw Hill.
- Petter, S., DeLone W. H. and McLean E. R. (2008). *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. Jakarta: LP3ES.
- Sunyoto, D. (2007). *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*. Yogyakarta: Amara Books.
- Syahdi, I. (2006). Sistem Informasi akademik berbasis Web pada Akademi Kebidanan Helvetia Medan. Diakses dari <http://digilib.unikom.ac.id/go.php?id=jbtunikompp-gdl-s1-2006Syahdi01652&node=2094&start=101>.
- Tjiptono. Fandi. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E. Mc Lean, E. & Wetherbe, J. (1996). *Information Technology For Management: Improving Quality and Productivity*. Canada: John Wiley and Sons, inc.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Xiao, Li and Dasgupta. (2002). Measurement of user satisfaction with web- based information systems: An empirical study. *Journal of User Satisfaction*.