

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah sistem informasi berbasis teknologi informasi yang dimaksudkan untuk membantu mengelola semua aktivitas akademik di perguruan tinggi. SIKAD membantu administrasi akademik, pengambilan keputusan manajemen, dan proses pendidikan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan data akademik. Sistem ini biasanya berbasis web, sehingga individu dengan hak akses tertentu, seperti mahasiswa dan dosen dapat mengaksesnya.(Berikang dkk., 2025). SIKAD memiliki banyak modul utama yang berkaitan langsung dengan kegiatan akademik, seperti pengelolaan data mahasiswa (termasuk biodata, status akademik, dan riwayat studi), pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan jadwal perkuliahan, pengolahan nilai dan Kartu Hasil Studi (KHS), registrasi dan penghapusan mahasiswa, manajemen dosen dan mata kuliah, dan pembuatan laporan akademik. SIKAD memungkinkan pengelolaan data akademik yang konsisten, akurat, dan real-time dengan integrasi antar modul, yang mengurangi kesalahan pencatatan dan duplikat.

Mahasiswa sebagai pengguna utama dapat menggunakan SIKAD dengan mudah. Mahasiswa dapat mengakses administrasi akademik, jadwal kuliah, nilai, status pembayaran, dan informasi lainnya secara mandiri. SIKAD membantu dosen mengelola bahan ajar dan jadwal kuliah, dan memantau kehadiran mahasiswa(Fawaati dkk, 2022). SIKAD menyediakan data dan laporan akademik yang diperlukan untuk perencanaan, evaluasi, dan pengembangan institusi, dan berfungsi sebagai sistem pendukung keputusan bagi pengelola akademik dan pimpinan perguruan tinggi terutama di UIN Imam Bonjol Padang. (Sumarningsih dkk.,2022) menemukan bahwa penerapan

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) meningkatkan efisiensi administrasi perguruan tinggi. Penelitian tersebut menemukan bahwa SIKAD dapat mempercepat proses administrasi akademik, mempermudah pengelolaan jadwal kuliah, dan mengintegrasikan data mahasiswa dan proses registrasi secara terpusat. Selain itu, SIKAD meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada siswa.

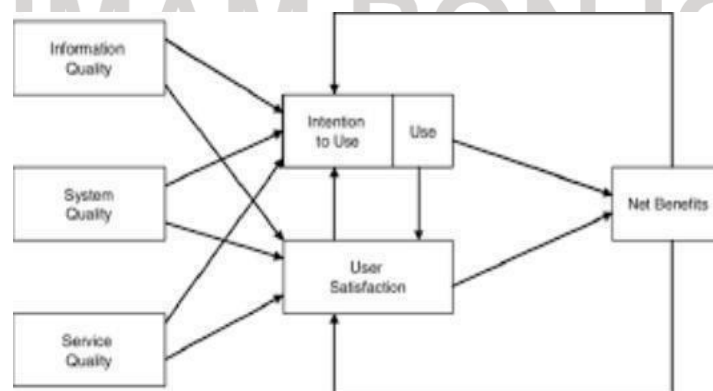
Sebuah tinjauan literatur tentang penggunaan SIKAD di berbagai perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan bahwa itu tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meningkatkan ketepatan dan keandalan data akademik. Sistem informasi yang terintegrasi membantu lembaga pendidikan tinggi menjaga data konsisten, melindunginya, dan membantu pengambilan keputusan berbasis data (Hakim dkk., 2025). Ini sejalan dengan prinsip manajemen informasi kontemporer yang menekankan bahwa data harus mudah diakses, terpercaya, dan relevan untuk membantu perencanaan dan evaluasi pendidikan. SIKAD memengaruhi kepuasan pengguna dan kualitas layanan akademik. Studi di Universitas Muhammadiyah Jakarta menunjukkan bahwa penggunaan SIKAD berbasis web dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa karena membuat layanan akademik lebih mudah diakses, membuat administrasi lebih cepat, dan membuat informasi akademik lebih jelas. Mahasiswa dapat menggunakan layanan kapan saja dan di mana saja, menghemat waktu dan biaya (Taufandri dkk., 2023). Kondisi ini sangat relevan dengan persyaratan perguruan tinggi kontemporer yang menuntut layanan akademik yang cepat, responsif, dan berbasis digital.

Studi lain mengenai kepuasan pengguna SIKAD menggunakan metode *End- User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dipublikasikan dalam Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI) tahun 2024 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas pendukung sistem masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna (Maulida dkk., 2024). Hasilnya menunjukkan bahwa

keberhasilan penggunaan SIAKAD tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem, kualitas sistem, informasi yang dibuat, dan layanan yang diberikan kepada pengguna sangat penting. SIAKAD membantu meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan otomatisasi administrasi akademik dan memudahkan akses ke data. Pengelolaan data akademik yang terorganisir dan terintegrasi memungkinkan lembaga pendidikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, dan akuntabilitas pengelolaan akademik (Sonia, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan teknologi yang sangat penting bagi perguruan tinggi modern. SIAKAD tidak hanya berfungsi sebagai sarana administrasi akademik, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan, penyediaan informasi akademik yang akurat, serta peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pengguna dan kualitas SIAKAD berdasarkan persepsi mahasiswa menjadi penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi sistem serta sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan akademik (Ajeng Devita dkk., 2025).

2. Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean)



Gambar 2. 1 Model DeLone & McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi, yang dikembangkan oleh

DeLone dan McLean, pertama kali dibuat pada tahun 1992 dan kemudian direvisi pada tahun 2003 untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi, terutama sistem berbasis web dan layanan digital. Tujuan dari revisi model ini adalah untuk memperjelas hubungan antar variabel serta sistem informasi, yang merupakan salah satu model evaluasi sistem informasi yang paling banyak digunakan dalam penelitian akademik dan praktis. Dalam versi revisi McLean., (2003) menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak dapat diukur hanya dari metrik teknis. Mereka menegaskan bahwa kualitas sistem, informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dihasilkan semuanya harus dipertimbangkan saat mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Persepsi dan pengalaman pengguna sangat penting untuk keberhasilan sistem informasi, menurut model ini.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean sangat relevan untuk digunakan sebagai alat evaluasi untuk Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang merupakan sistem yang digunakan secara langsung oleh mahasiswa, dosen, dan pengelola perguruan tinggi untuk mendukung aktivitas akademik. Dalam konteks perguruan tinggi, keberhasilan SIKAD diukur bukan hanya dari seberapa baik sistem berfungsi, tetapi juga dari seberapa puas pengguna dengan sistem tersebut dan manfaat apa yang sebenarnya diperoleh dari menggunakannya (Rachmat dkk., 2022).

Selain itu, penelitian oleh Çelik dan Ayaz (2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berperan dalam hubungan antara kualitas sistem dan manfaat bersih pada sistem informasi akademik. Temuan tersebut menjadi salah satu dasar penelitian terdahulu yang mendukung keterkaitan antarvariabel dalam model penelitian. Model keberhasilan sistem informasi menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dalam DeLone and McLean Information Systems Success Model menilai keberhasilan

sistem melalui beberapa konstruk utama, yaitu:

C1 – Kualitas Sistem (*System Quality*)

C2 – Kualitas Informasi (*Information Quality*)

C3 – Kualitas Layanan (*Service Quality*)

C4 – Penggunaan Sistem (*Use*)

C5 – Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

C6 – Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Keenam konstruk tersebut saling berkaitan dan membentuk kerangka evaluasi untuk menilai keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini, model DeLone dan McLean diadaptasi dengan menyesuaikan konstruk dan indikator penelitian dengan konteks Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di UIN Imam Bonjol Padang. Konstruk yang digunakan meliputi Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Konstruk *Use* digunakan dalam penelitian ini sebagai Penggunaan Sistem untuk menggambarkan pemanfaatan aktual SIKAD oleh mahasiswa, sedangkan konstruk *Intention to Use* tidak digunakan sebagai konstruk terpisah karena penelitian berfokus pada penggunaan sistem yang telah diterapkan. Dengan demikian, model penelitian merupakan adaptasi dari Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan karakteristik SIKAD.

C1. Kualitas Sistem (*System Quality*).

Menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dalam DeLone and McLean Information Systems Success Model (2003), kualitas sistem menggambarkan karakteristik teknis suatu sistem informasi yang mempengaruhi kinerja serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Kualitas sistem yang baik akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem karena memiliki kemampuan teknis dan fungsional yang memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks SIKAD, kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan layanan akademik secara stabil

dan mudah digunakan. Indikator kualitas sistem meliputi:

1. Kemudahan penggunaan sistem
2. Keandalan sistem
3. Kecepatan respons sistem
4. Keamanan sistem
5. Fleksibilitas sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna

C2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem harus relevan, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna agar dapat mendukung kegiatan akademik secara efektif.

Indikator kualitas informasi meliputi:

1. Akurasi informasi
2. Kelengkapan informasi
3. Relevansi informasi
4. Kemudahan pemahaman informasi
5. Keterbaruan informasi (*up to date*)

C3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan menggambarkan kualitas dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi kepada pengguna. Layanan yang baik akan membantu pengguna ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem.

Indikator kualitas layanan meliputi:

1. Responsivitas layanan
2. Kecepatan bantuan teknis
3. Ketersediaan layanan bantuan
4. Kompetensi petugas atau admin sistem
5. Sikap ramah dan membantu kepada pengguna

C4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan sistem informasi menunjukkan sejauh mana pengguna memanfaatkan sistem dalam aktivitas mereka. Penggunaan sistem dapat mencerminkan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan.

Indikator penggunaan sistem meliputi:

1. Frekuensi penggunaan sistem
2. Durasi penggunaan sistem
3. Intensitas penggunaan fitur sistem
4. Ketergantungan pengguna terhadap sistem
5. Kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem

C5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan pengguna setelah menggunakan sistem informasi dan membandingkannya dengan harapan mereka. Kepuasan pengguna menunjukkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Indikator kepuasan pengguna meliputi:

1. Kepuasan terhadap kemudahan penggunaan sistem
2. Kepuasan terhadap kualitas informasi yang diberikan sistem
3. Kepuasan terhadap tampilan dan fitur sistem
4. Kepuasan terhadap layanan bantuan sistem
5. Kepuasan secara keseluruhan terhadap sistem

C6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merupakan dampak yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi bagi individu maupun organisasi. Dalam model DeLone dan McLean, manfaat bersih menunjukkan hasil akhir dari keberhasilan penerapan sistem informasi.

Indikator manfaat bersih meliputi:

1. Peningkatan efisiensi kegiatan akademik
2. Kemudahan dalam mengakses informasi akademik
3. Peningkatan efektivitas proses administrasi akademik
4. Penghematan waktu dalam memperoleh informasi
5. Dukungan sistem terhadap pengambilan keputusan akademik



UIN IMAM BONJOL
PADANG

B. Literature Review

Tabel 2. 1 *Literature Review*

No	Judul Penelitian	Ringkasan Penelitian	Metode Analisis	Populasi dan Sampel	Temuan	Gap Penelitian
1.	Mengukur Kesuksesan Pengguna n SIAKAD Menggunakan Model DeLone & McLean (Hudaya, 2022)	Mengukur tingkat penggunaan, kepuasan, dan manfaat bersih SIAKAD menggunakan model DeLone & McLean.	Kuantitatif (SEM)	Mahasiswa, dosen, dan staf pengguna SIAKAD Universitas Teknologi Sumbawa, 105 responden	Tingkat penggunaa n tinggi dan kepuasan pengguna mencapai 91%.	Tidak mengkaji secara rinci pengaruh masing-masing variabel kualitas.
2.	Evaluasi Keberhasil an Sistem Informasi Akademik dengan Model DeLone & McLean (Meilani dkk., 2020)	Menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.	SEM-PLS	Mahasiswa, dosen, dan staf pengguna SIAKAD Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 400 responden	Kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna an dan kepuasan	Tidak fokus khusus pada mahasiswa sebagai objek utama responden campuran (mahasiswa, dosen, staf)
3.	Evaluasi Keberhasilan	Evaluasi keberhasilan sistem informasi	Kuantitatif	Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur (117	Sistem dinilai cukup efektif dalam	Tidak menguji hubungan variabel secara

No	Judul Penelitian	Ringkasan Penelitian	Metode Analisis	Populasi dan Sampel	Temuan	Gap Penelitian
	SIAMIK UPN Veteran Jawa Timur (Wuryanto dkk., 2023)	Akademik menggunakan model DeLone & McLean.		responden)	mendukung g proses akademik	komprehensif menggunakan SEM
4.	Analisis Kesuksesan SIAKAD Menggunakan Model DeLone & McLean (Melyanto, 2025)	Menganalisis kesuksesan SIAKAD berdasarkan kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.	Kuantitatif	Mahasiswa pengguna SIAKAD Institut Teknologi dan Bisnis Sabda Setia	Variabel dalam model berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi.	Belum mengkaji variabel penggunaan secara mendalam.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

5.	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	Menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD.	Kuantitatif	Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura	Kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Tidak memasukkan variabel penggunaan dan manfaat bersih.
6.	Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Meilani dkk.,2020)	Mengevaluasi keberhasilan sistem informasi akademik (SIAKAD) dengan menggunakan model DeLone and McLean IS Success Model yang meliputi	Kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS	Pengguna SIAKAD yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (± 400 responden)	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan	Penelitian ini menggunakan responden yang heterogen (mahasiswa, dosen, dan staf), sehingga belum secara spesifik menggambarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama SIAKAD

		kualitas sistem, kualitas informasi kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.			pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.	Selain itu, konteks penelitian belum difokuskan pada perguruan tinggi berbasis keagamaan.
7.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi SIAKAD terhadap Kepuasan Pengguna (Gusti Muhamad Sardana dkk., 2024)	menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIAKAD.	Kuantitatif	Mahasiswa pengguna SIAKAD	Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Variabel penelitian masih terbatas dan belum menggunakan model DeLone & McLean secara lengkap.

PADANG

8.	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	Mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.	Kuantitatif (SEM-PLS)	Mahasiswa pengguna sistem informasi	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Tidak berfokus pada sistem informasi akademik (SIKAD) dan tidak menggunakan
9.	Evaluasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model DeLone & McLean (Putra et al., 2023)	Mengevaluasi keberhasilan SIKAD berdasarkan variabel model DeLone & McLean.	SEM-PLS	Mahasiswa pengguna SIKAD di perguruan tinggi	Variabel kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Belum menguji variabel penggunaan sebagai mediasi.

UIN IMAM BONJOL
PADANG

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, model *DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003) merupakan model yang paling sering digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, termasuk Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Model ini menekankan pada beberapa variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

Kedua, penelitian sebelumnya umumnya menggunakan metode kuantitatif dengan mahasiswa sebagai responden utama. Fokus penelitian biasanya pada faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Namun, terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Dari sisi variabel, penelitian sebelumnya cenderung hanya menggunakan sebagian variabel dalam model DeLone dan McLean, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel secara lebih lengkap dalam satu model. Dari sisi metode, sebagian penelitian masih menggunakan regresi linier, sementara penelitian ini menggunakan SEM-PLS yang dapat menganalisis hubungan antar variabel secara bersamaan. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya juga belum konsisten, terutama pada pengaruh kualitas layanan dan penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna, karena ada penelitian yang menunjukkan hasil tidak signifikan. Dari sisi konteks, penelitian sebelumnya dilakukan di berbagai kampus, sedangkan penelitian ini fokus pada SIKAD di UIN Imam Bonjol Padang.

Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan adanya perubahan pengguna SIKAD, yaitu bertambahnya mahasiswa angkatan baru sebagai pengguna utama sistem. Perubahan karakteristik pengguna tersebut dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan

sistem, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk melihat apakah sistem ini benar-benar lebih baik dan mampu meningkatkan kepuasan serta manfaat bagi mahasiswa (Kalankesh dkk., 2020). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa gap penelitian. Pertama, penelitian sebelumnya belum menguji model DeLone dan McLean secara lengkap dalam satu model. Kedua, masih terdapat perbedaan hasil penelitian (tidak konsisten). Ketiga, belum banyak penelitian yang mengevaluasi sistem SIAKAD secara menyeluruh sampai ke manfaat yang dirasakan, khususnya dari sudut pandang mahasiswa.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi gap tersebut dengan menggunakan model yang lebih lengkap dan metode SEM-PLS, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan mahasiswa.

C. Kerangka Berpikir

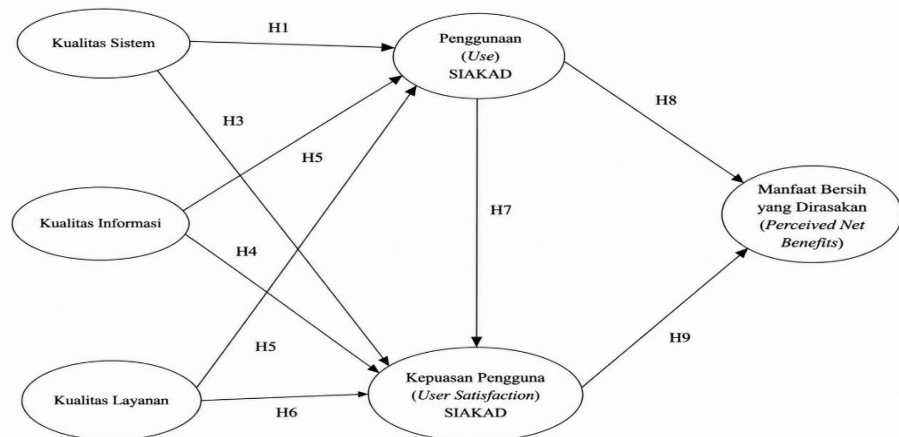
Kerangka berpikir dalam penelitian ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003). Model tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Layanan (*service quality*), yang selanjutnya berkaitan dengan Penggunaan Sistem (*use*) dan Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), serta menghasilkan Manfaat Bersih (*net benefits*).

Dalam konteks penelitian ini, meskipun SIAKAD merupakan sistem yang bersifat wajib (*mandatory system*), tingkat penggunaan sistem tetap dapat berbeda antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lainnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari intensitas akses, variasi fitur yang digunakan, serta sejauh mana mahasiswa memanfaatkan

SIAKAD untuk menyelesaikan berbagai aktivitas akademik. Oleh karena itu, variabel Penggunaan Sistem tetap relevan untuk dianalisis sebagai salah satu konstruk dalam mengevaluasi keberhasilan SIAKAD.

Berdasarkan kerangka penelitian yang dibangun, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berperan sebagai variabel eksogen yang memengaruhi Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna. Selain itu, Penggunaan Sistem juga memengaruhi Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan SIAKAD tidak hanya berkaitan dengan kualitas sistem yang dirasakan, tetapi juga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan setelah menggunakan sistem.

Selanjutnya, Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*net benefits*) yang dirasakan mahasiswa. Semakin optimal mahasiswa memanfaatkan SIAKAD dan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan sistem, maka semakin besar pula manfaat yang dapat diperoleh, seperti efisiensi waktu, kemudahan dalam mengakses informasi akademik, kemudahan penyelesaian administrasi, serta peningkatan efektivitas kegiatan akademik. Hubungan antarvariabel tersebut selanjutnya digambarkan dalam model penelitian.



Gambar 2. 2 Model Penelitian

Gambar menunjukkan model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang mengadopsi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Model penelitian ini mengadopsi konsep keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi.

Dalam model ini, ketiga variabel tersebut diposisikan sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas sistem berkaitan dengan kinerja teknis sistem seperti kemudahan penggunaan dan keandalan, kualitas informasi mencerminkan kualitas informasi yang dihasilkan sistem seperti akurasi dan relevansi, sedangkan kualitas layanan mengacu pada dukungan yang diberikan kepada pengguna. Ketiga variabel tersebut memengaruhi Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna. Meskipun penggunaan SIAKAD bersifat wajib bagi mahasiswa, tingkat pemanfaatan sistem dapat berbeda berdasarkan intensitas akses, variasi fitur yang digunakan, serta sejauh mana mahasiswa memanfaatkan SIAKAD untuk mendukung aktivitas akademik. Selanjutnya, Penggunaan Sistem juga memengaruhi Kepuasan Pengguna. Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna kemudian berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*net benefits*), yaitu manfaat yang dirasakan mahasiswa dari penggunaan SIAKAD, seperti efisiensi waktu, kemudahan dalam menyelesaikan administrasi akademik, serta peningkatan efektivitas kegiatan akademik. Dengan demikian, model penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIAKAD tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, tetapi juga oleh tingkat pemanfaatan sistem, kepuasan pengguna, serta manfaat yang diperoleh mahasiswa. penggunaan sistem tersebut (Pamungkas dkk, 2025).

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka konseptual yang mengacu pada *DeLone and McLean Information Systems Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dievaluasi melalui Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*), Penggunaan Sistem (*use*), Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*net benefits*). Dalam struktur model penelitian ini, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan memengaruhi Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna. Penelitian ini menggunakan adaptasi sebagian model DeLone dan McLean dengan menyesuaikan konstruk dan hubungan antarvariabel dengan konteks SIAKAD UIN Imam Bonjol Padang. Penggunaan Sistem tetap digunakan untuk menggambarkan pemanfaatan aktual SIAKAD oleh mahasiswa.

Selain didasarkan pada model DeLone dan McLean, penyusunan hipotesis juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi. Berdasarkan landasan teori, kerangka berpikir, dan penelitian terdahulu tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem SIAKAD.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem SIAKAD.

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem SIAKAD.

H4: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.

H5: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.

H6: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.

H7: Penggunaan Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.

H8: Penggunaan Sistem berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang dirasakan pengguna SIAKAD.

H9: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang dirasakan pengguna SIAKAD.



UIN IMAM BONJOL
PADANG