

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *System quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*, yang berarti semakin baik kualitas sistem SIAKAD UNJ dari sisi kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan akses, semakin tinggi pula intensitas penggunaan sistem oleh mahasiswa.
2. *System quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, yang berarti kualitas sistem yang baik turut membentuk kepuasan pengguna SIAKAD UNJ.
3. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*, yang berarti kualitas layanan dukungan dari PUSTIKOM mendorong mahasiswa untuk lebih aktif menggunakan SIAKAD.
4. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, yang berarti kualitas layanan dukungan turut membentuk kepuasan pengguna.
5. *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use* dengan koefisien jalur tertinggi di antara seluruh jalur menuju *use* dan menjadikannya prediktor paling dominan terhadap penggunaan SIAKAD.

6. *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.
7. *Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dengan koefisien jalur tertinggi menuju *user satisfaction* yang menunjukkan bahwa pengalaman aktual penggunaan sistem memberikan kontribusi lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan persepsi kualitas semata.

Dengan demikian, seluruh tujuh hipotesis dalam penelitian ini (H1–H7) dinyatakan diterima. Variabel *system quality*, *service quality*, *information quality*, dan *use* secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada *user satisfaction*. Temuan ini mengonfirmasi relevansi model DeLone & McLean (2003) dalam menjelaskan keberhasilan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Negeri Jakarta dari perspektif mahasiswa.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat validitas model DeLone & McLean (2003) dalam hal terkait sistem informasi akademik di perguruan tinggi Indonesia, khususnya pada sistem yang bersifat *mandatory use*. Temuan bahwa *information quality* merupakan prediktor paling dominan terhadap *use*, serta *use* merupakan prediktor paling kuat terhadap *user satisfaction*, memberikan kontribusi empiris terhadap perdebatan dalam literatur mengenai relevansi variabel *use* pada sistem wajib pakai. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan SIKAD bersifat wajib, variasi intensitas penggunaan tetap terbukti signifikan dalam memprediksi

kepuasan pengguna, sehingga mendukung argumen bahwa variabel *use* tetap layak dipertahankan dalam model keberhasilan sistem informasi meskipun pada konteks wajib pakai.

5.2.2 Implikasi Praktis

Bagi pihak Universitas Negeri Jakarta, khususnya PUSTIKOM selaku pengelola SIAKAD, hasil penelitian ini memberikan beberapa masukan sebagai berikut:

1. Mengingat *information quality* merupakan prediktor paling dominan terhadap *use*, PUSTIKOM disarankan memprioritaskan peningkatan akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi yang disajikan SIAKAD seperti jadwal perkuliahan, nilai, beasiswa, dan status pembayaran.
2. Mengingat *system quality* dan *service quality* juga terbukti berpengaruh signifikan, PUSTIKOM perlu memperkuat kapasitas server untuk mengantisipasi lonjakan akses pada periode kritis seperti pengisian KRS, sebagaimana pernah terjadi pada insiden downtime 26 Agustus 2025, serta meningkatkan responsivitas layanan bantuan teknis kepada mahasiswa.
3. *Use* terbukti menjadi prediktor terkuat terhadap *user satisfaction*, oleh karena itu, PUSTIKOM perlu meningkatkan upaya untuk mendorong penggunaan SIAKAD yang lebih optimal dan mendalam, serta bukan sekadar penggunaan minimal yang bersifat wajib, untuk meningkatkan

kepuasan mahasiswa secara lebih signifikan dibandingkan hanya berfokus pada perbaikan kualitas sistem semata.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini hanya melibatkan mahasiswa Program Studi Bisnis Digital UNJ angkatan 2022–2024 sebagai responden, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada seluruh mahasiswa UNJ dari program studi atau fakultas lain yang mungkin memiliki karakteristik dan pengalaman penggunaan SIAKAD yang berbeda.
2. Penelitian ini mengadaptasi model DeLone & McLean (2003) tanpa menyertakan variabel *net benefit*, sehingga belum dapat menjelaskan dampak lanjutan dari penggunaan dan kepuasan terhadap manfaat individual maupun institusional secara lebih menyeluruh.
3. Penelitian ini dilakukan pada sistem yang bersifat *mandatory use*, sehingga hasil temuan mengenai peran variabel *use* tidak dapat serta-merta digeneralisasikan pada sistem informasi yang bersifat sukarela (*voluntary use*).

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa saran bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas populasi penelitian mencakup mahasiswa dari berbagai program studi atau seluruh fakultas di UNJ, guna memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai keberhasilan SIAKAD secara institusional.
2. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel net benefit sebagaimana model asli DeLone & McLean (2003), untuk mengetahui dampak lanjutan dari *use* dan *user satisfaction* terhadap manfaat individual (misalnya efisiensi waktu atau kinerja akademik) maupun manfaat institusional.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel moderasi atau mediasi tambahan, seperti literasi digital, *perceived usefulness*, atau trust, mengingat penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peran variabel kualitas terhadap kepuasan dapat bervariasi tergantung konteks organisasi dan karakteristik sistem yang bersifat wajib pakai.