PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Oleh :

TYA EXMA

NIM : 1238.22.1633

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH (MBS)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
1448 H/2026 M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Tya Exma
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1633
Tempat/ Tanggal Lahir	: Domo, 01 Juni 2003
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Islam Al-Kifayah Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh oleh karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang telah berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



TYA EXMA
NIM : 1238.22.1633

Assoc. Prof. Dr. Parlindungan Simbolon, S.I.Q., M.Us
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

NOTA DINAS

Perihal: *Skripsi Tya Exma*

Kepada Yth.
Wakil Ketua III Universitas Islam Al-Kifayah Riau
di_
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	: **TYA EXMA**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1633
Tempat/Tanggal Lahir	: Domo, 01 Juni 2003
Program	: Sarjana (S1)
Prog. Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	:Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, Juli 2026
Pembimbing I

Assoc. Prof. Dr. Parlindungan Simbolon, S.I.Q., M.Us
NIDN. 2125058608

Marro'aini, S.E.Sy., M.E
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

NOTA DINAS

Perihal: *Skripsi Tya Exma*

Kepada Yth.
Dosen Prodi MBS
di_
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	: **TYA EXMA**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1633
Tempat/Tanggal Lahir	: Domo, 01 Juni 2003
Program	: Sarjana (S1)
Prog. Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	:Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada ujian Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, Juli 2026
Pembimbing II

Marro'aini, S.E. Sy., M.E
NIDN. 2105019406

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing I dan II Skripsi, dengan ini menyetujui bahwa Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau.** yang ditulis oleh :

Nama	: **TYA EXMA**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1633
Tempat/Tanggal Lahir	: Domo, 01 Juni 2003
Program	: Sarjana (S1)
Prog. Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Untuk diajukan dalam ujian Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Pekanbaru, Juli 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Assoc. Prof. Dr. Parlindungan Simbolon, S.I.Q., M.Us	**Marro'aini, S.E. Sy., M.E**
NIDN. 2125058608	**NIDN. 2105019406**

Mengetahui :

Ketua Program Manajemen Bisnis Syariah

Dian Martha Darman, S.P., M.Si

NIDN. 2127039004

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: 051/SP/A/FEBI-MBS/VI/2026

Skripsi atau Tugas Akhir dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Nama : **TYA EXMA**
NIM : 1238.22.1633
Telah dimunaqasahkan pada : Sabtu / 20 Juni 2026

dan dinyatakan telah diterima dan disahkan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Tim Penguji Sidang Munaqasah,

Penguji I

(Dr. Marzuki, M.Pd.I.)
NIDN. 2106058802

Penguji II

(Marroaini, S.E.Sy, M.E.)
NIDN. 1437772673230312

Ketua Sidang,
Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Lita Arfah, SP., M.Si.)
NIDN. 2157763664230233

Sekretaris,
Ketua Program Studi MBS

(Dian Martha Darman, SP.,M.Si.)
NIDN. 1659768669230332

Pekanbaru, 25 Juni 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Armadani, SE., M.A.)
NIDN: 6452776677130192

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan milik orang yang senantiasa barusaha”

(B.J Habibie)

“Sesuatu yang tidak dipertaruhkan , tidak akan dimenangkan”

(Sultan Siahrir)

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedih lah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia."

(Baskara Putra – Hindia)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta (Alm./Almh.)
Ayahanda (Alm. Safi'i) dan Ibunda (Almh.Julisma)
meskipun keduanya telah tiada, kasih sayang, doa, dan pengorbanan senantiasa hidup dalam hati dan langkah penulis. Tidak ada yang mampu menggantikan segala jasa dan cinta yang telah kalian berikan.

Semoga Allah SWT mengampuni segala dosa Ayahanda dan Ibunda, melapangkan kubur keduanya, serta menempatkan keduanya di tempat terbaik di sisi-Nya.
Karya ini adalah wujud bakti dan doa yang tiada henti untuk keduanya.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis ucapkan kehadirat Allah SWT dengan limpahan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, sebagai uswatun hasanah bagi seluruh ummat dan sebagai penerang dalam kegelapan, semoga kelak kita mendapat syafa'at di Yaumul Qiyamah. Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau "**.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dari kegiatan perkuliahan yang sudah dirancang oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau sebagai bentuk pertanggung jawaban peneliti menjadi mahasiswa serta sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. .

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dan jasa dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku Ketua Yayasan Kifayatul Akhyar yang telah memberikan motivasi dan untuk selalu kuliah dan memberikan arahan serta bimbingan agar kuliah bisa selesai.
2. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.

3. Syahri Ramadhan, S.Psi., M.Si selaku Wakil Rektor I, Lita Arfah, S. P., M.Si selaku Wakil Rektor II, dan Sahrin, S.H., M.H selaku Wakil Rektor III yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam perkuliahan.
4. Dian Martha Darman, S.P., M. Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.
5. Armadani S.E., M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
6. Dr. Parlindungan Simbolon, SIQ.S.Th.I M. Us selaku Dosen Pembimbing I dan Marro'ani, S.E. Sy., M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta kemudahan dalam upaya penyusunan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telahh membekali berbagai ilmu kepada peneliti dan juga telah memberikan kemudahan kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di kampus ini.
8. Alm. Bapak Safi'i dan Almh. Mamak Julisma belahan jiwaku setiap langkah yang penulis jalani selalu ditemani rindu yang tak kunjung reda. Banyak hal terasa berat tanpa kalian, namun doa dan kenangan yang kalian tinggalkan menjadi sumber kekuatan hingga hari ini. Dengan penuh haru Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian sebagai bukti bahwa anakmu masih berusaha dan terus melanjutkan harapan kalian.
9. Empat saudara penulis Sapriadi, Ica, Asmul, Jesen, Nek Coi, Tuk Coi, serta keluarga besar terima kasih telahh menjadi penyemangat sekaligus donatur yang membantu penulis menjalani perkuliahan dan menyusun Skripsi ini.

10. Sahabat-sahabat penulis Mela, Rahmi, Selva, Dera, Selvi yang selalu menemani dalam suka dan duka terima kasih atas dukungan, tawa, dan kekuatan yang kalian berikan. Kehadiran kalian membuat perjalanan perkuliahan dan penyusunan Skripsi ini terasa lebih ringan dan bermakna.
11. Kepada Nim. 12250214122 yang telahh membersamai penulis selama penyusunan Skripsi dalam kondisi apapun, telahh menjadi *support sistem* dan mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis hingga Skripsi ini selesai.
12. Kepada teman-teman A22 Manajemen Bisnis Syariah (MBS) terima kasih atas suka duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang sukses.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang turut memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, semoga kalian bahagia dunia dan akhirat.
14. *Last but not least* diri saya sendiri yang mampu dan sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini.

Pekanbaru, Juli 2026

TYA EXMA
NIM. 1238.22.163

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**
PERSETUJUAN ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
TRANSLITERSI ..... **xvii**
ABSTRAK ..... **xxvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Penegasan Masalah 8
C. Permasalahan 9
1. Identifikasi Masalah 9
2. Batasan Masalah 10
3. Rumusan Masalah 10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11
1. Tujuan Penelitian 11
2. Manfaat Penelitian 11
a. Manfaat Teoritis 11
b. Manfaat Praktis 11
BAB II KAJIAN TEORI **13**
A. Landasan Teori 13
1. Sistem Informasi 13
2. Sistem Informasi Akademik 13
3. Pengertian Kualitas Layanan 17
a) *Tangibles* (Bukti Fisik) 18
b) *Reliability* (Keandalan) 19

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap) 19
d) *Assurance* (Jaminan) 19
e) *Empathy* (Empati) 20
4. Pengertian Kualitas Layanan Akademik 20
5. Kepuasan Mahasiswa 22
a) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan *(Overall Customer Statisfaction)* 23
b) Konfirmasi Harapan (Confirmation o Expectations) 23
c) Kesediaan untuk merekomendasikan (Willingness to Recommed) 23
B. Penelitian Relevan 24
C. Kerangka Berpikir 26
D. Hipotesis Penelitian 30
BAB III METODE PENELITIAN 31
A. Jenis Penelitian 31
B. Variabel Penelitian 31
C. Definisi Operasional 33
D. Waktu dan Lokasi Penelitian 35
1. Waktu Penelitian 35
2. Lokasi Penelitian 35
E. Subjek dan Objek Penelitian 35
1. Subjek Penelitian 35
2. Objek Penelitian 35
F. Populasi dan Sampel 36
G. Teknik Pengumpulan Data 37
H. Teknik Analisis Data 45
I. Validitas dan Reliabilitas 48
J. Sistematika Penulisan Skripsi 49
BAB IV HASIL DAN BAHASAN PENELITIAN 51
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 51
B. Penyajian Data 53

1. Angkatan 54
2. Program Studi 55
3. Akses Internet 56
C. Analisis Data 57
1. Uji Validitas 57
2. Uji Reliabilitas 59
3. Analisis Deskriptif Kuantitatif 60
4. Teknik Regresi Linier Sederhana 79
5. Uji Persial (Uji-t) 81
6. Uji Koefisien Determinasi 82
7. Koefisien Korelasi 82
D. Pembahasan 83
BAB V PENUTUP 86
A. Simpulan 86
B. Saran 87
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN-LAMPIRAN 92
RIWAYAT HIDUP 105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian 38

Tabel 3.2 Kualitas Layanan..... 41

Tabel 3.3 Kepuasan Mahasiswa..... 42

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan 54

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi..... 55

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Internet..... 56

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan..... 57

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa..... 58

Tabel 4.6 Reliability Statistict Kualitas Layanan..... 58

Tabel 4.7 Reliability Statistict Kepuasan Mahasiswa 59

Tabel 4.8 Tampilan SIAKAD mudah dipahami dan menarik..... 60

Tabel 4.9 Menu dan fitur dalam SIAKAD tersusun rapi dan mudah diakses. 61

Tabel 4.10 SIAKAD jarang mengalami gangguan saat digunakan 62

Tabel 4.11 Data yang ditampilkan di SIAKAD (nilai, jadwal, KRS) selalu akurat 63

Tabel 4.12 SIAKAD dapat diakses kapan saja tanpa hambatan 64

Tabel 4.13 Admin atau pihak kampus cepat menanggapi kendala penggunaan SIAKAD..... 65

Tabel 4.14 Informasi mengenai perbaikan sistem SIAKAD disampaikan dengan jelas dan cepat 66

Tabel 4.15 Saya merasa aman dalam menggunakan akun SIAKAD karena datanya terlindungi 67

Tabel 4.16 SIAKAD memberikan informasi yang dapat dipercaya 68

Tabel 4.17 Pihak kampus memperhatikan masukan mahasiswa untuk meningkatkan layanan SIAKAD 69
Tabel 4.18 Rekapitulasi hasil tanggapan mengenai variabel Kualitas Layanan. 69
Tabel 4.19 Saya merasa puas Secara keseluruhan terhadap layanan Sistem Infomasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Islam Al-Kifayah Riau 73
Tabel 4.20 Saya merasa puas kinerja SIAKAD sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa 74
Tabel 4.21 Fitur dan layanan yang tersedia dalam SIAKAD mendukung kebutuhan akademik saya 75
Tabel 4.22 Saya akan menyampaikan pengalaman positif dalam menggunakan SIAKAD kepada mahasiswa lain..... 76
Tabel 4.23 Saya bersedia merekomendasikan SIAKAD kepada mahasiswa lain 77
Tabel 4.24 Rekapitulasi hasil tanggapan mengenai variabel Kepuasan Mahasiswa 77
Tabel 4.25 Analisis Regresi Linier Sederhana..... 79
Tabel 4.26 Uji Persial (Uji-T)..... 81
Tabel 4.27 Uji Koefisien Determinasi 82
Tabel 4.28 Uji Koefisien Korelasi 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 92
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner 95
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner 103

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa’	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر:	Ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika dia terletak ditengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

a. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau haikiat, transelterasi ya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*Fathah*	a	A

اِ	*Kasrah*	i	I
اُ	*Dammah*	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	*Fathah* dan *ya*	ai	a dan i
ـَوْ	*Kasrah* dan *wau*	au	a dan i

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْ لَ : *haula*

b. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َ اِ | ...َ ى	*Fathah* dan *alif* atau *ya'*	ā	a dan garis di atas
ـِى	*Kasrah* dan *ya'*	ī	i dan garis di atas
ـُو	*Dammah* dan *wau*	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيْلَ : *qīla*

c. *Tā marbūtah*

Transliterasi' untuk *tā' marbutah* ada dua, yaitu *tā' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah,* dan *dammah,* transliterasinya adalah (t). Sedangkan *tā' marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, tranliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berkahir dengan *tā' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbutah* itu di transliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَة الأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

اَلْمَدِيْنَة اَلْفَاضِلَة : *al-madīnah al-fa dīlah*

اَلْحِكْمَة : *al-hikmah*

d. *Syaddah* (*Tasydīd*)

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda t-*ydīd*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah.*

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

اَلْحَقّ : *al-haqq*

نُعِّمَ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf ِي, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau A’ly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan A’rabiyy atau ‘Arabiy)

e. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma’rifah* . dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditranliterasi seperti biasa, al-, baik ketika dia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariah.* Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu (bukan asy-syamsu)*

اَلزَّلْزَلَة : *al-zalzalah (bukan az-zalzalah)*

اَلْفَلْسَفَة : *al-falsafah*

اَلْبِلَادُ : *al-bilādu*

f. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf Hamza menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi *Hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak diawal kata, Ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab Ia berupa alif.

تَأْمُرُوْنَ : ta'murūna

اَلنَّوْعُ : al-nau'

شَيْءٌ : syai'un

أُمِرْتُ : umirtu

g. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, an munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-
Nawāwī Risālah fi
Ri'āyah al-Maslahah

h. *Lafz al-Jalāla*

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudāfilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

دِيْنُ اللهِ : *dīnullāh*

بِاللهِ : *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz aljalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ : *hum fī rahmatillāh*

i. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketwika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān Nasīr al-

Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd Al-

Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu) Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

2. Daftar Singkatan

Swt.	:	Subhanahu wa ta 'ala
Saw.	:	Sallallahu 'alaihi wa sallam
As	:	'alaihi al-salam
SWOT	:	Strenght, Weaknesse, Opportunity,
Threats H	:	Hijrah
M	:	Masehi
SM	:	Sebelum Masehi
I	:	Lahir Tahun

W	:	Wafat Tahunan
QS …/….:4	:	QS al-Baqarah/2:4 atau QS Ali
HR	:	Hadis Riwayat

ABSTRAK

Tya Exma, (2026) Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepusan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau. SIAKAD digunakan untuk membantu proses akademik seperti pengisian KRS, melihat nilai, jadwal kuliah, dan informasi akademik lainnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 2.752 mahasiswa, dengan sampel 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Artinya, semakin baik Kualitas Layanan SIAKAD, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), Kepuasan Mahasiswa.

ABSTRACT

Exma Tya (2026): The Impact of Academic Information System (SIAKAD) Service Quality on Al-Kifayah Riau Islamic University Students' Satisfaction

The purpose of this study is to investigate how student satisfaction at Al-Kifayah Riau Islamic University is impacted by the Academic Information System's (SIAKAD) service quality. Class schedules, grade access, course registration, and other academic information services are all supported by SIAKAD. This study used a quantitative approach using a descriptive methodology. The Slovin formula was used to determine a sample of 97 respondents out of the 2,752 students in the study population. Questionnaires were used to gather data, and the t-test, coefficient of determination (R2), and simple linear regression were used for analysis. The findings indicate that the service quality of SIAKAD has a positive and significant effect on student satisfaction. This means that the higher the quality of SIAKAD services, the greater the level of student satisfaction. In order to improve students' academic experience and general satisfaction with academic services, SIAKAD services must be improved.

Keywords: Student satisfaction, Academic Information System (SIAKAD), and service quality.

ملخّص

تيا أيكسما، (2026): تأثير جودة خدمات تظام المعلومات الأكاديمكية فى إقناء الطلبة فى الجامعة الإسلامية الكفاية برياو

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير جودة خدمات تظام المعلومات الأكاديمكية فى إقناء الطلبة فى الجامعة الإسلامية الكفاية برياو. وهذا النظام مستخدم على مساعدة العملية الأكاديمكية كإملاء بطاقة خطة الدراسة للطلبة، ورؤية النتيجة، وجدول المحاضرة والمعلومات الأكاديمكية الأخرى. منهجية البحث المستخدة كمية بالمدخل الوصفي. ومجتمع البحث ألفان وسبعمائة وإثنان وخمسون طالبا، وعدد عينة البحث عينت من خلال رمز سلوبين. ومن أساليب جمع البيانات استفتاء وتحليل الإنحساب الخطي البسيط، واختيار t، ومعامل التحديد. فنتيجة البحث دلت على أن جودة خدمات نظام المعلومات الأكاديمكية تتأثر إيجابية وهامة فى إقناء الطلبة أى كلما حسنت جودة خدمات نظام المعلومات الأكاديمكية يرتفع إقناء الطلبة.

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمات، نظام المعلومات الأكاديمكية، إقناء الطلبة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi yang sangat cepat telahh memberikan dampak besar di berbagai sektor kehidupan, termasuk dunia perguruan tinggi mendorong untuk mengambil langkah-langkah strategis agar tetap unggul disegala bidang. dampak teknologi informasi pada pendidikan tinggi dapat dilihat pada kegiatan dan proses akademik beberapa perguruan tinggi baik swasta maupun negeri telahh menggunakan sistem informasi yang merupakan bagian dari teknologi informasi.

Menurut Krisna Widatama dikutip dalam Shaqia Nur Oktaviana sistem informasi akademik (SIAKAD) merupakan suatu sistem yang menghasilkan layanan data dan informasi akademik yang dikembangkan menyesuaikan proses bisnis berkelanjutan dengan tujuan memperlancar dan meningkatkan mutu layanan akademik.[1]

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, dan administrasi akademik.[2] Sistem informasi akademik sangat bermanfaat dan berperan aktif dalam sebuah perguruan tinggi terbukti dengan diterapkannya sistem informasi dalam hal proses belajar mengajar, mengatur jadwal ruangan, perkuliahan dan jadwal ujian yang semuanya merupakan tugas dari dosen pengajar

[1] Shaqia Nur Oktaviana, et al. "Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kampus". *Jurnal Soshum Insentif,* Vol. 7, No. 1, April, 2024, Hlm. 54

[2] Harleni, Marisa. "Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Stikes Perintis Padang". *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan,* Vol. 11, No. 2, September 2018, Hlm. 45

yang diklasifikasikan sebagai bagian internal perguruan tinggi penggunaan sistem informasi untuk setiap kegiatan internal di perguruan tinggi juga akan menjadi faktor dalam kesuksesan dan kemajuan perguruan tinggi.[3]

Adapun faktor-faktor keuntungan yang dapat diperoleh dari adanya sistem informasi akademik antara lain :[4]

1. Mahasiswa terhindarkan dari kemungkinan salah mengambil mata kuliah yang akan diambil karena dari sistem aplikasi otomatis terhubung ke database dan mahasiswa hanya perlu melihat nama mata kuliah yang mereka ambil.
2. Proses pengisian KRS ini sudah diantisipasi oleh sistem, misalnya ada mahasiswa yang akan mengambil satu mata kuliah dan mahasiswa tersebut belum mengambil mata kuliah prasyarat maka sistem akan menolak untuk memasukkan mata kuliah tersebut.
3. Jika mahasiswa mengambil satu mata kuliah dan jadwal mata kuliah tersebut bentrok dengan jadwal mata kuliah yang sudah dipilih sebelumnya sistem juga akan memberikan warning dan menolak untuk memasukkan mata kuliah tersebut.
4. Jika satu mata kuliah sudah mencapai kapasitas maksimum yang telahh ditentukan maka mahasiswa tidak akan bisa mengambil mata kuliah tersebut hal ini perlu dilakukan agar proses belajar mengajar di dalam kelas menjadi nyaman sehingga mahasiswa tidak perlu berdesak-desakan dalam mengikuti

---

[3] Fikhani Hikmawati, Julianto. “Manfaat Sistem Informasi Akademik SIAKAD dalam Perguruan tinggi”. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 9,* No. 1, Februari, 2023, hlm.1

[4] Chairil Anwar, Spits Warnars H.L.H “Sistem Informasi Akademik Online Sebagai Penunjang Sistem Perkuliahan”, https://arxiv.org/abs/1006.2082, pada tanggal 23-09-2025

suatu mata kuliah.

5. Dengan adanya sistem aplikasi akademik jadwal pengisian KRS serta jadwal pembayaran untuk semester atau periode tersebut dapat diatur sehingga memudahkan staff universitas dalam melihat data pengisian krs dan juga data pembayaran keuangan mahasiswa.
6. Staff Perguruan tinggi dapat melihat jumlah peminat dari satu mata kuliah sehingga bisa memutuskan apakah mata kuliah tersebut akan diselenggarakan atau tidak dalam perkuliahan.

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan bagian penting dalam menunjang tugas pendidikan lanjutan mulai dari proses pendaftaran mahasiswa, alamat, hingga pengambilan nilai. Kualitas SIAKAD yang baik memainkan peran penting dalam meningkatkan kelangsungan dan efektivitas siklus pendidikan serta memberikan kemudahan kepada penggunanya agar dapat bergerak maju pengembangan SIAKAD harus mampu memenuhi kebutuhan dari penggunanya.[5] Adanya Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di perguruan tinggi bukan hanya sekadar memudahkan mahasiswa dalam mengisi KRS atau mengecek nilai tetapi juga menjadi kebutuhan mendasar bagi kampus modern untuk mengelola aktivitas akademik secara efektif, efisien, dan transparan.[6] SIAKAD membantu menyederhanakan akademik yang biasanya memerlukan banyak dokumen fisik dan interaksi tatap muka menjadi lebih cepat melalui sistem daring oleh karena itu

[5] Qian Nugraha Sugiyo, "Analisis Pengguna Sistem SIAKAD Universitas Negeri Jakarta pada Penggunanya". *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran,* Vol. 7, No. 3, 2024, hlm. 8608

[6] Hendra Kurniawan, et al. "Implementasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dalam meningkatkan Efisiensi Administrasi Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri", *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi,* Vol. 2, No. 2, Juni, 2025, hlm. 1

kampus dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan administratif seperti salah input data hilangnya berkas fisik, atau keterlambatan pengolahan informasi.

Sistem informasi akademik telahh diterapkan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau untuk mendukung mahasiswa dalam menjalankan proses perkuliahan mulai dari perencanaan studi hingga pengelolaan data akademik meskipun demikian pelaksanaannya belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan beberapa mahasiswa mengeluhkan kendala seperti lambatnya sistem saat diakses kesalahan saat pengisian KRS serta kurangnya panduan teknis khususnya bagi mahasiswa baru. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana Kualitas Layanan SIAKAD mampu memenuhi kebutuhan penggunanya dan apakah hal tersebut berdampak langsung pada tingkat kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa sendiri merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas layanan akademik karena mencerminkan persepsi kenyamanan serta kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan, persaingan antar Perguruan tinggi yang semakin ketat mendorong untuk terus berinovasi demi menarik dan mempertahankan mahasiswa.

Menurut Rahmanita dikutip dalam Jahruddin menyatakan bahwa Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[7] Oleh karena itu Kualitas Layanan termasuk dalam hal penyediaan sistem informasi akademik menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Penting bagi

[7] Jahruddin, et al. “Pengaruh kualitas sistem informasi akademik (SISKA) dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan mahasiswa di universitas fajar”. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review, Vol. 5*, No. 12

institusi untuk secara rutin mengevaluasi sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan khususnya sistem informasi akademik. Evaluasi ini membantu perguruan tinggi memperbaiki kekurangan yang ada dan membentuk suasana akademik yang ramah teknologi, profesional, dan sesuai dengan perkembangan zaman. Kualitas Layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model Servqual yaitu:[8]

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

   Mengacu pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, sumber daya manusia, dan media komunikasi yang digunakan dalam memberikan layanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

   Merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal secara konsisten.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Menggambarkan kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat dan responsif.

4. *Assurance* (Jaminan)

   Berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman pada pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

   Menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan memahami kebutuhan spesifik mereka.

[8] Parasuraman, et al. "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing,* Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 15

Mengingat betapa pentingnya Kualitas Layanan dalam mendukung kinerja sistem informasi akademik maka pelaksanaan penelitian ini dianggap relevan pendekatan Servqual yang telahh terbukti handal dalam menilai Kualitas Layanan di berbagai bidang. Sebab itu metode Servqual digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi serta menganalisis dimensi-dimensi Layanan SIAKAD untuk mengetahui pengaruh SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Al-Kifayah Riau. Menurut Mulyapradana dikutip dalam Mujibul Hakim menyatakan Kepuasan adalah Tingkat perasaan seseorang setelahh membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.[9] Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Mahasiswa merupakan respon atau perasaan yang timbul setelahh mahasiswa membandingkan antara harapan terhadap layanan akademik dengan pengalaman nyata yang mereka terima selama proses perkuliahan berlangsung. Oleh karena itu sistem informasi akademik memenuhi ekspektasi mahasiswa tetapi juga untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek layanan yang sudah optimal dan yang masih perlu ditingkatkan tidak hanya sebatas mengukur kepuasan mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan yang kuat dalam merancang strategi perbaikan serta pengembangan sistem akademik digital di lingkungan kampus. Temuan dan rekomendasi dari studi ini diharapkan mampu mendorong pihak institusi untuk melakukan pembaruan layanan yang lebih tepat sasaran sehingga SIAKAD dapat berjalan dengan lebih efisien. Berdasarkan *research* dari

[9] Mujibul Hakim, Aria Mulyapradana. ”Pengaruh Penggunaan Media Daring dan Motivasi Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada saat Pandemi Covid-19”. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol. 4, No. 2, September 2020

penelitian terdahulu Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sejumlah penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa mutu Layanan sistem informasi akademik berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Marzuki dan Sani menemukan bahwa Kualitas Layanan aplikasi SIAKAD diInstitut Da'arul Qur'an yang dilihat dari aspek kemudahan penggunaan, personalisasi, kecepatan sistem, dan isi informasi berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.[10]

Hal senada juga ditemukan oleh Nazir dan Jufri dalam konteks Institut Teknologi Batam dimana hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya dalam hal aksesibilitas, kecepatan Layanan, serta kejelasan informasi akademik.[11] Di sisi lain Moch Fauzi menemukan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta.[12] Namun tidak semua penelitian menunjukkan pengaruh yang besar misalnya dalam penelitian Mayasari di UIN Raden Intan Lampung Kualitas Layanan SIAKAD memang memengaruhi kepuasan mahasiswa dari perspektif ekonomi Islam namun pengaruhnya relatif kecil, yaitu hanya sekitar 22,2%.[13] Temuan ini menunjukkan bahwa selain Kualitas

---

[10] Marzuki, Muhammad Anwar Sani. "Pengaruh Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Institut Daarul Qur'an Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa,* Vol. XIII, No. 1, Februari, 2024

[11] Muhammad Nazir, Muhammad Jufri. " Pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD dan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi Batam". *Jurnal Sistem Informasi,* Vol. 2, No. 2, 2023

[12] Moch Fauzi. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan tinggi Swasta". *Jurnal Ilmiah Indonesia,* Vol. 7, No. 10, 2022

[13] Rika Mayasari. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Lampung Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Mahasiswa Fakultas

Layanan masih terdapat faktor-faktor lain yang berperan dalam membentuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik yang digunakan. Berdasarkan pemaparan sebelumnya penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara Kualitas Layanan SIAKAD dan tingkat kepuasan mahasiswa, dengan mengangkat judul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU.

B. Penegasan Istilah

Demi menghindari ketidakjelasan makna dan menyamakan pemahaman mengenai istilah-istilah yang dipakai dalam studi ini, berikut adalah definisi operasional dari variabel-variabel dan objek penelitian:

1. Kualitas Layanan adalah tingkat mutu layanan yang dirasakan mahasiswa ketika menggunakan Sistem Informasi Akademik di Universitas Islam Al-Kifayah Riau Kualitas Layanan ini mencakup aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, keamanan data, tampilan antarmuka, serta layanan ketika terjadi kendala. Variabel ini diukur melalui persepsi mahasiswa berdasarkan indikator-indikator Kualitas Layanan teknologi informasi
2. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) adalah sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data akademik seperti KRS, KHS, biodata mahasiswa, jadwal kuliah, informasi dosen, pengumuman akademik, dan layanan administrasi akademik lainnya.

Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2013-2016". Skripsi S.E Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2018.

3. Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan senang atau puas yang muncul ketika pengalaman mahasiswa menggunakan layanan SIAKAD sesuai dengan harapan. Kepuasan ini tercermin melalui kenyamanan, kemudahan, efisiensi, kejelasan informasi, dan manfaat yang mahasiswa peroleh dari penggunaan SIAKAD. Semakin baik layanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
4. Pengaruh diartikan sebagai hubungan yang menunjukkan sejauh mana Kualitas Layanan SIAKAD berperan dalam meningkatkan atau menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, pengaruh dapat menunjukkan adanya hubungan positif, negatif, atau tidak adanya hubungan sama sekali antara kedua variabel.
5. Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau adalah mahasiswa aktif yang masih terdaftar pada tahun akademik berjalan dan menggunakan SIAKAD sebagai media utama dalam aktivitas akademik. Mahasiswa aktif inilah yang dijadikan responden karena mereka memiliki pengalaman langsung menggunakan sistem tersebut.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telahh diuraikan di atas maka identifikasi masalah yang dijadikan penelitian yaitu sebagai berikut :

a. Sejauh mana pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau ?

b. Apa kendala yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik SIAKAD di Universitas Islam Al-Kifayah Riau ?

2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang menjadi pengguna sistem informasi akademik SIAKAD Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Layanan SIAKAD yang diukur berdasarkan lima dimensi Servqual yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empathy*) serta hubungannya dengan tingkat kepuasan mahasiswa.[14]

Penelitian ini juga dibatasi pada mahasiswa aktif Universitas Islam Al-Kifayah Riau sebagai responden sehingga hasil penelitian ini hanya berlaku pada ruang lingkup tersebut dan tidak serta-merta digeneralisasi pada institusi pendidikan lain dengan adanya batasan ini penelitian diharapkan dapat lebih terarah, fokus, dan memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telahh diuraikan sebelumnya, Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Kualitas Layanan sistem informasi akademik SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Al-Kifayah Riau

[14] Parasuraman, et al. "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing,* Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 15

serta apa saja faktor yang dihadapi mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik SIAKAD tersebut.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Seiring dengan identifikasi pokok permasalahan tersebut maka penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan dan adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan sistem informasi akademik SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau
b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik SIAKAD di Universitas Islam Al-Kifayah Riau

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoristis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen Layanan dan sistem informasi akademik serta dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas tentang Kualitas Layanan sistem informasi akademik dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

b. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Universitas Islam Al-Kifayah Riau dalam meningkatkan Kualitas Layanan sistem informasi akademik agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan

mahasiswa. Serta membantu pihak pengelola sistem untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Serta bermanfaat dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menyusun tentang konsep manajemen yang berkaitan dengan Kualitas Layanan di perguruan tinggi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. LANDASAN TEORI

1. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah Sistem Informasi adalah kombinasi terorganisir dari orang-orang, perangkat keras *(hardware),* perangkat lunak *(software),* jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang digunakan untuk mengintegrasikan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah perusahaan.[15]

Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu perusahaan atau organisasi yang menyatukan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari, mendukung kegiatan operasi, bersifat manajerial, strategis organisasi, dan menyediakan pelaporan yang diperlukan kepada pihak eksternal.[16]

Sistem informasi pada hakikatnya merupakan suatu kerangka kerja yang memadukan teknologi, manusia, dan prosedur kerja untuk menghasilkan informasi yang relevan. Informasi yang dihasilkan melalui sistem ini memiliki nilai strategis karena menjadi dasar dalam proses perencanaan, pengendalian, hingga evaluasi kegiatan organisasi dengan adanya sistem informasi data yang semula bersifat mentah dapat diolah menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan.

2. Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik digunakan dalam penyelenggaraan kegiatan akademik mahasiswa informasi yang dihasilkan dibedakan untuk tiga kelompok.

[15] Syifa Fauziah, Yuni Sugiarti. "Analisis metode perancanaan sistem informasi akademik berbasis web". *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, vol. 8, No. 2, September, 2022, hlm. 88
[16] Ibid

Kelompok-kelompok tersebut adalah mahasiswa, dosen dan fakultas. Untuk mahasiswa informasi yang dibutuhkan antara lain jadwal kuliah, daftar hadir kuliah, daftar hadir ujian, kartu kemajuan studi dan transkrip. Kemudian untuk dosen daftar isian nilai dan daftar meningkatkan efisiensi. Terakhir, yaitu untuk fakultas membutuhkan informasi mengenai daftar mahasiswa, daftar dosen, daftar mata kuliah, daftar prestasi mahasiswa, serta catatan kemajuan dan prestasi mahasiswa kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik.

Menurut Novi Nuari dalam kutipan Indra Irawan Sistem Informasi Akademik adalah aplikasi atau sistem yang dirancang dan dibuat untuk mengelolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik, meliputi data mahasiswa, data dosen, rekaman hasil kuliah, kurikulum dan jadwal perkuliahan.[17] Sistem Informasi Akademik adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis yang dirancang sesuai dengan proses bisnis yang berjalan agar dapat meningkatkan kinerja dan Layanan akademik serta sistem tersebut dapat menyampaikan informasi terkait data akademik yang bersifat sebuah data.[18] Menurut Purbha Irwansyah dikutip dalam M. Riziq Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia untuk mengolah data dan informasi yang berkaitan dengan akademik pada suatu organisasi atau instansi pendidikan baik formal maupun informal dari tingkat dasar

[17] Indra Irawan.”Perkembangan Informasi Akademik Universitas Tuah Tembusai Riau”. *Jurnal Teknologi dan Open Source,* Vol. 1, No. 2, Desember, 2018, hlm. 58

[18] Fitri Nuraeni, et al.”Sistem Informasi Akademik Berbasis *Mobile App* sebagai Media Informasi Akademik Online”. *Jurnal Algoritme,* Vol. 18, No. 2, 2021, hlm. 358

sampai tingkat perguruan tinggi.[19] Selama ini dalam pengelolaan data akademik masih banyak yang menggunakan media kertas untuk pelaporan kemudian direkap dan diinput kembali pada buku namun dengan sistem ini sangatlah rentan terhadap kesalahan baik kesalahan teknik maupun oleh faktor kelalaian manusia sedangkan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau dalam pengelolaan data akademiknya menggunakan SIAKAD berbasis *web*. SIAKAD *Cloud* merupakan sistem informasi akademik berbasis *cloud* (Layanan penyimpanan data digital) yang diperuntukkan bagi perguruan tinggi dengan modul-modul saling terintegrasi satu dengan yang lainnya. Sistem ini membantu seluruh proses administrasi akademik, mulai dari penerimaan mahasiswa baru sampai mahasiswa lulus.[20]

SIAKAD yang digunakan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau berasal dari SEVIMA, SEVIMA ini telahh digunakan lebih dari 950 perguruan tinggi di seluruh Indonesia. SEVIMA sendiri berawal sebagai perusahaan teknologi pendidikan *(Edutech)* yang bergerak dalam layanan berbasis proyek di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) sejak tahun 2004. Dalam perjalanannya SEVIMA menyadari bahwa banyak perguruan tinggi mengalami kendala serupa yaitu sistem yang belum terintegrasi sepenuhnya. Hal ini mengakibatkan berbagai aktivitas operasional seperti pencatatan mata kuliah, kurikulum, jadwal perkuliahan, tagihan mahasiswa, hingga pelaporan ke Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI)

---

[19] M. Riziq Sirfatullah Alfarizi, et al. "Implementasi Sistem Informasi Akademik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Pendidikan ". *Jurnal Comter Science*, Vol. 2, No. 1, 2023, hlm. 47

[20] Kumparan "Apa Itu SIAKAD SIAKADcloud? Ini Dia Profil Sistem Akademik Terbaik di Indonesia", diunduh dari https://kumparan.com/komunitas-SIAKAD/apa-itu-SIAKAD-SIAKADcloud-ini-dia-profil-sistem-akademik-terbaik-di-indonesia-21JroIxYTZ3, pada tanggal 2-9-2025

Harus diinput berulang kali oleh pihak perguruan tinggi dalam menghadapi permasalahan tersebut SEVIMA kemudian mengembangkan solusi terintegrasi yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan administratif dan manajerial perguruan tinggi sistem tersebut bertujuan meningkatkan efektivitas serta efisiensi proses akademik sehingga perguruan tinggi dapat mengoptimalkan pengelolaan data tanpa perlu melakukan penginputan berulang.[21]

Kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi semakin mendesak sejak tahun 2014 ketika Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi mewajibkan seluruh perguruan tinggi melaporkan setiap aktivitas perkuliahan secara daring bagi perguruan tinggi yang belum memiliki sistem informasi memadai kewajiban ini menjadi tantangan besar.[22] Kehadiran SIAKAD dari SEVIMA ini menjadi jawaban untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menyediakan sistem yang sesuai kebutuhan dan terhubung langsung dengan PDDIKTI. Namun dalam implementasinya juga menghadapi sejumlah tantangan salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi khususnya di perguruan tinggi yang berada di daerah dengan jaringan internet yang belum stabil dan adapun tantangan lainnya adalah resistensi pengguna karena sebagian dosen, staf administrasi, maupun mahasiswa masih terbiasa menggunakan sistem manual berbasis kertas sehingga kurang cepat beradaptasi dengan sistem digital, selain itu kesiapan SDM juga menjadi kendala mengingat tidak semua pengguna memiliki kemampuan literasi digital yang memadai.

---

[21] *Ibid*, hlm. 15

[22] Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. *Panduan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD-Dikti).* Jakarta : Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Untuk mengatasi tantangan tersebut SEVIMA melakukan berbagai upaya strategis diantaranya adalah menyediakan program pendampingan dan pelatihan bagi pengguna agar lebih terampil dalam mengoperasikan sistem. Selain itu SIAKAD dari SEVIMA ini terus melakukan pengembangan berkelanjutan dengan menambahkan fitur baru serta meningkatkan integrasi dengan PDDIKTI upaya lain yang tidak kalah penting adalah membangun komunitas antar perguruan tinggi pengguna sehingga dapat menjadi forum untuk berbagi pengalaman, solusi, dan inovasi dalam penggunaan sistem informasi akademik berbasis *cloud.*

3. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas memiliki banyak makna karena setiap individu dapat mengartikannya berbeda-beda. Secara umum kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan standar atau tuntutan, cocok untuk digunakan, tidak mengandung cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta secara umum memberikan rasa puas.[23] Kualitas merupakan suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan.[24]

Menurut Kotler & Keller dikutip dalam Roni Kurniawan Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian nya untuk membarengi harapan pelanggan.[25] Menurut Wyckof dikutip dalam Roni Kurniawan Kualitas Layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

---

[23] Freddy Rangkuti. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006). hlm. 25

[24] Sugiarto, *Manajemen Mutu.* (Jakarta: PT Gramedia, 2002), hlm. 45.

[25] Roni Kurniawan. "Analisis pengaruh service quality dan sistem informasi sekolah terhadap customer satisfction yang berdampak pada customer loyalty". *Jurnal Informasi System Departement,* Vol. 5, No 2, Desember, 2014, hlm. 788

pelanggan.[26] Kualitas Layanan diartikan sebagai suatu bentuk Layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan standar Layanan yang telahh ditetapkan yang berfungsi sebagai pedoman dalam proses pemberian Layanan.[27]

Berdasarkan dari beberapa pengertian Kualitas tersebut dapat diartikan Kualitas Layanan pada dasarnya menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan baik dalam konteks jasa komersial maupun pendidikan tinggi. Hal ini dikarenakan pelanggan atau pengguna layanan akan selalu membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan yang mereka terima apabila Layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kualitas tersebut dianggap baik dan mampu membangun kepercayaan serta loyalitas pengguna. Sebaliknya jika Layanan yang diterima berada di bawah harapan maka Kualitas Layanan dinilai rendah dan berdampak pada ketidak puasan pelanggan. Kualitas Layanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan termasuk dalam dunia pendidikan tinggi. Menurut Parasuraman, et al. Kualitas Layanan dapat diukur menggunakan lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah yaitu : [28]

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles ini menekankan pada aspek yang dapat dilihat secara langsung seperti fasilitas fisik, sarana prasarana, teknologi yang digunakan, serta penampilan pegawai atau staf yang memberikan layanan. Dalam konteks perguruan tinggi

[26] *Ibid*, hlm.17

[27] Lukman, *Laporan Kualitas Layanan*. (Jakarta: Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). hlm. 10

[28] Parasuraman, et al. "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing,* Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 15

Tangibles dapat berupa ruang administrasi akademik yang nyaman, sistem informasi akademik berbasis teknologi hingga kerapian dokumen akademik. Kualitas Layanan yang baik biasanya ditunjukkan melalui penyediaan fasilitas yang memadai sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam mengakses layanan.

b) *Reliability* (Keandalan)

Reliability berhubungan dengan kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang akurat, terpercaya, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Misalnya dalam layanan akademik reliabilitas dapat dilihat dari ketepatan pengumuman jadwal kuliah konsistensi sistem informasi akademik dalam menampilkan data yang benar serta akurasi dalam pencatatan nilai mahasiswa semakin andal suatu layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan pegawai atau institusi untuk memberikan Layanan dengan cepat serta membantu mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Contohnya, kecepatan admin akademik dalam merespon keluhan mahasiswa mengenai Kartu Rencana Studi (KRS) atau kecepatan dosen dalam memberikan bimbingan akademik. Tingginya daya tanggap menunjukkan bahwa perguruan tinggi memiliki perhatian penuh terhadap kebutuhan mahasiswanya.

d) *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, kompetensi, keramahan, dan sikap sopan pegawai yang mampu menumbuhkan rasa percaya mahasiswa. Selain itu

Assurance ini juga berkaitan dengan adanya kepastian hukum dan regulasi yang jelas dalam layanan akademik Assurance dapat berupa kejelasan aturan akademik, profesionalitas dosen dan staf serta keamanan data akademik mahasiswa di dalam sistem.

e) *Empathy* (Empati)

Empati menunjukkan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada mahasiswa. Hal ini mencakup kemudahan komunikasi, pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa serta kesediaan staf untuk membantu. Contohnya adalah ketika pihak akademik memberikan dispensasi khusus bagi mahasiswa yang menghadapi kendala teknis saat mengisi KRS atau memberikan Layanan ekstra bagi mahasiswa yang memiliki keterbatasan tertentu. Empati sangat penting karena memberikan pengalaman emosional positif yang dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

4. Pengertian Kualitas Layanan Akademik

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.[29] Layanan akademik tidak hanya dimaknai sebagai sarana pendukung dalam proses pembelajaran tetapi juga sebagai suatu mekanisme yang dirancang untuk memastikan seluruh peserta didik dapat berkembang sesuai dengan tujuan kurikulum yang ditetapkan oleh karena itu

[29] Dian Rosalian, et al, "Kajian Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan dilingkungan Universitas Samudra". *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen,* Vol. 3, No. 1, November 2016, hlm. 26

institusi pendidikan berupaya menyediakan berbagai fasilitas, bimbingan, dan pendampingan yang memungkinkan mahasiswa untuk memahami materi, melaksanakan kegiatan akademik secara teratur, serta memperoleh pengalaman belajar yang bermakna kata lain Kualitas Layanan akademik berfungsi sebagai jembatan antara standar kompetensi yang ditetapkan dalam kurikulum dengan pencapaian hasil belajar mahasiswa dengan demikian layanan akademik dapat dipandang sebagai elemen penting yang memastikan keselarasan antara visi institusi pendidikan dengan kebutuhan mahasiswa bukan hanya sekadar fungsi administratif melainkan juga wujud nyata komitmen perguruan tinggi dalam memberikan dukungan penuh bagi keberhasilan studi mahasiswa. Dalam perspektif Islam Layanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari nilai ihsan yaitu memberikan yang terbaik. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Qashash ayat 77 yang mengajarkan untuk memberikan sesuatu yang baik dan berkualitas terhadap pengguna sebagai berikut :

وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ اللّٰهُ الدَّارَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ
كَمَآ اَحْسَنَ اللّٰهُ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

Artinya : “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”[30]

[30] Kementrian Aama Republik Indonesia, *Al-Qur’an Terjemahannya,* (Jakarta: Kemenag RI,2019), Surah Al- Qashash:77.

Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami bahwa Islam menekankan pentingnya berbuat baik (ihsan) dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam memberikan Layanan. Layanan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga harus dilakukan dengan sikap yang baik, tanggung jawab, serta memberikan manfaat bagi pengguna. Oleh karena itu dalam konteks sistem informasi akademik (SIAKAD), Layanan yang diberikan harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

5. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Tjiptono dalam kutipan Dian Rosalipan kepuasan adalah evaluasi terhadap surprise yang inheren atau meleket pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumen.[31] Menurut Kotler dalam kutipan Diana Rahmawati kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelahh membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.[32] Menurut Mowen dalam kutipan Diana Rahmawati keseluruhan sikap yang timbul setelahh membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa.[33] Berdasarkan definisi di atas maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan baik itu perasaan senang maupun kecewa yang dimiliki pelanggan setelahh membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh setelahh menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam konteks penelitian ini kepuasan mahasiswa dapat dimaknai sebagai tingkat perasaan yang dimiliki mahasiswa

[31] *Ibid*, hlm. 20

[32] Diana Rahmawati. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Economia, Vol. 9,* No. 1, April, 2013, hlm. 55

[33] Ibid, hlm. 21

mengenai perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perguruan tinggi di dalam usaha memenuhi harapan mahasiswa.

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan jasa yang diterimanya. Adapun indikator pengukuran kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono adalah sebagai berikut :[34]

a) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan *(Overall Customer Statisfaction)*

   Kepuasan pelanggan secara keseluruhan merupakan cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan menanyakan secara langsung kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap produk atau jasa tertentu yang telah digunakan.

b) Konfirmasi Harapan *(Confirmation o Expectations)*

   Pada indikator ini, kepuasan pelanggan tidak diukur secara langsung melainkan disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi yang dianggap penting oleh pelanggan.

c) Kesediaan untuk merekomendasikan *(Willingness to Recommed)*

   Kesediaan untuk merekomendasikan merupakan indikator kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan keinginan pelanggan untuk menyarankan produk atau jasa kepada pihak lain. Indikator ini menjadi penting terutama dalam kondisi pembelian ulang yang relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali, sehingga

[34] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran.* (Yogyakarta : Andi, 2007), hlm. 366

kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan perlu dianalisis dan ditindaklanjuti oleh perusahaan.

B. PENELITIAN RELEVAN

Tinjauan penelitian terdahulu atau sering disebut dengan tinjauan pustaka merupakan telahah terhadap hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang sedang dikaji. Kemudian bagaimana hasilnya jika dikaitkan dengan tema penelitian yang akan dilaksanakan dan melakukan penelitian mengenai apa saja yang belum diteliti. [35]

Oleh karena itu sebelum merencanakan penelitian ini maka penulis mengkaji beberapa referensi penelitian yang relevan agar peneliti memiliki acuan dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Relevensi dari beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian penulis diuraikan dalam table sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	Nama penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Marzuki, Muhammad Anwar Sani (2024)	Pengaruh Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Institut Daarul Qur'an terhadap Kepuasan Mahasiswa	Sampel 120 Responden Regresi Linier	Kualitas Layanan (kemudahan penggunaan, personalisasi, kecepatan sistem, isi informasi) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

[35] Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* (Jakarta : Rineka Cipta, 2018).

NO	Nama penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
2	Muhammad Nazir, Muhammad Jufri (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi Batam	Sampel 150 Responden Regresi Linier Berganda	Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya aksesibilitas, kecepatan Layanan, dan kejelasan informasi akademik.
3	Mayasari (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa Perspektif Ekonomi Islam UIN Raden Intan Lampung	Sampel 95 Responden Regresi Linier	Kualitas Layanan SIAKAD berpengaruh, tetapi relatif kecil, hanya sekitar 22,2%.
4	Moch Fauzi (2022)	Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kinerja Layanan Mahasiswa di Perguruan tinggi Swasta	Sampel 200 Responden Regresi Linier Berganda	Kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5	Nisrina Nur Asyifa (2021)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAM) Universitas Brawijaya	Sampel 402 Responden Regresi Berganda	Kualitas sistem kualitas informasi Kualitas Layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian, objek penelitian, serta konteks institusi yang diteliti. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya dilakukan di berbagai perguruan tinggi seperti Institut Daarul Qur’an, Institut Teknologi Batam, UIN Raden Intan Lampung, dan Universitas Brawijaya dengan cakupan variabel yang lebih luas mencakup kualitas

sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kinerja layanan. Sementara itu penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada pengaruh Kualitas Layanan tanpa melibatkan variabel lain seperti kualitas sistem atau kualitas informasi, sehingga analisisnya menjadi lebih terarah dan mendalam terhadap aspek Layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Fokus tunggal ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi secara lebih dimensi layanan seperti keandalan, kecepatan, kemudahan akses, serta tanggapan terhadap kebutuhan pengguna sesuai dengan kondisi nyata di Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Selain itu perbedaan juga terletak pada konteks lembaga yang menjadi objek penelitian. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada perguruan tinggi umum sedangkan penelitian ini dilakukan di lingkungan perguruan tinggi Islam yang memiliki karakteristik tersendiri dalam sistem pendidikan dan budaya akademiknya. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan literatur mengenai Kualitas Layanan SIAKAD di lembaga pendidikan Islam, serta menjadi dasar bagi peningkatan mutu layanan akademik di Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

C. KERANGKA BERPIKIR

Kerangka Berpikir adalah pola pikir peneliti yang logis dalam menghubungkan teori dengan variabel penelitian sehingga penelitian lebih terarah.[36] Kerangka Berpikir adalah dasar pemikiran yang menggabungkan teori, fakta, observasi, dan

[36] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017). hlm. 97.

tinjauan pustaka, kemudian dijadikan fondasi dalam penulisan ilmiah. Dalam bentuk visual seperti bagan, kerangka berpikir menggambarkan alur logika penelitian secara jelas.[37]

Kualitas Layanan dalam dunia pendidikan tinggi memiliki peranan yang sangat penting khususnya dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik yang efisien dan efektif. Menurut Parasuraman, et, al Kualitas Layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan istilah Servqual yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).[38]

Dimensi-dimensi ini menjadi dasar untuk menilai sejauh mana suatu institusi atau sistem mampu memberikan Layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan penggunanya. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik membutuhkan sistem yang cepat, akurat, mudah diakses, serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu muncul kebutuhan akan sistem informasi akademik yang terintegrasi dan modern salah satu inovasi yang hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut adalah SIAKAD yaitu Sistem Informasi Akademik berbasis daring yang dirancang untuk membantu perguruan tinggi dalam mengelola data akademik mahasiswa, dosen, serta administrasi secara lebih efisien. Universitas Islam Al-Kifayah Riau sebagai salah satu perguruan tinggi yang telahh mengadopsi SIAKAD menjadikannya sarana penting dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Layanan yang diberikan melalui SIAKAD meliputi

---

[37] Sampoerna University.“Kerangka Berpikir Penelitian”. Diunduh dari https://www.sampoernauniversity.ac.id/kerangka-berpikir-penelitian/, pada tanggal 04-09-2025

[38] Parasuraman, et al. “Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”. *Journal of Retailing,* Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 15

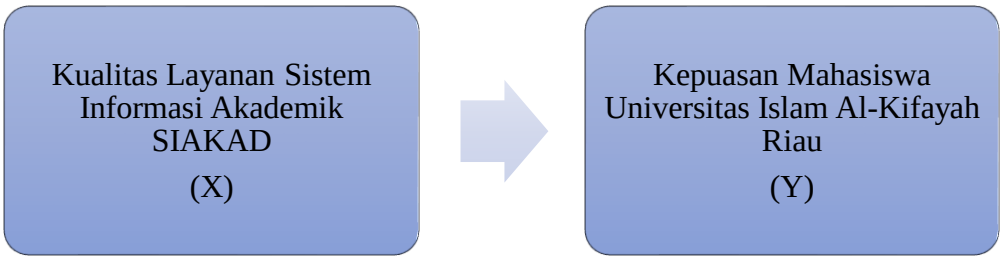
pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), akses nilai, jadwal perkuliahan, hingga pencetakan transkrip akademik. Keberadaan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan akademik dan mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan namun Kualitas Layanan sistem ini perlu dikaji lebih dalam.

Apabila Kualitas Layanan yang diberikan SIAKAD sesuai dengan harapan mahasiswa misalnya sistem mudah diakses, informasi akurat, tidak sering error, dan layanan cepat maka hal tersebut akan berkontribusi pada tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sendiri menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan institusi pendidikan karena mahasiswa merupakan stakeholders utama yang merasakan langsung layanan akademik.

Selain itu tingkat kepuasan mahasiswa juga dapat mencerminkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi dalam mendukung kegiatan akademik sehari-hari. Sebaliknya apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan misalnya lambat, kurang responsif, atau sulit digunakan maka hal itu akan menurunkan kepuasan mahasiswa dan berpotensi mengurangi citra positif perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas cenderung memiliki persepsi yang lebih baik terhadap institusi serta lebih bersedia merekomendasikan layanan yang digunakan kepada mahasiswa lainnya. Dengan demikian kerangka berpikir penelitian ini dibangun atas dasar hubungan antara Kualitas Layanan SIAKAD sebagai variabel independen (X) dan kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau sebagai variabel dependen (Y).

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Berikut merupakan penjelasan indikator kerangka berpikir sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yaitu :[39]

   Tangibles (Bukti Fisik dan Tampilan) Aspek ini menilai bagaimana tampilan fisik dan fasilitas penunjang sistem memengaruhi persepsi pengguna terhadap Kualitas Layanan SIAKAD. *Reliability* (Keandalan Layanan) Mengukur sejauh mana SIAKAD mampu memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai harapan pengguna. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Menilai kecepatan dan kesigapan penyedia layanan (baik sistem maupun admin) dalam menangani permintaan atau masalah pengguna. *Assurance* (Jaminan dan Kepercayaan) Aspek ini mencakup keamanan, keandalan sistem, serta kompetensi petugas dalam menjamin kenyamanan pengguna. *Empathy* (Empati dan Perhatian terhadap Pengguna) Menilai sejauh mana penyedia layanan memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna secara personal.

[39] *Ibid*, hlm. 27

2. Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau

Kepuasan mahasiswa dapat dipahami sebagai penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diterimanya setelah membandingkan antara apa yang diharapkan dengan kondisi Layanan yang dirasakan. Penilaian tersebut muncul sebagai respons atas pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan akademik, khususnya Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), sehingga mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap Layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui beberapa indikator, yaitu kepuasan secara keseluruhan *(Overall Customer Statisfaction)*, konfirmasi harapan *(Confirmation o Expectations)*, dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan *(Willingness to Recommend)*.[40] Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa merasa puas terhadap layanan SIAKAD yang diberikan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau

D. HIPOTESIS PENELITIAN

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan sistem informasi akademik SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau

H0 : Sistem informasi akademik SIAKAD tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Al-Kifayah Riau

[40] Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran.* (Yogyakarta : Andi, 2007), hlm. 366