

Abstrak

SIAKAD Trunojoyo merupakan nama dari Sistem Informasi Akademik yang diterapkan oleh Universitas Trunojoyo Madura untuk membantu segala proses akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS) hingga informasi tentang mata kuliah. Namun berdasarkan kuesioner pra penelitian yang disebar, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Trunojoyo. Kendala-kendala tersebut seperti tampilan *interface* yang kurang menarik, kesalahan penyampaian informasi dan sering terjadinya *error* atau *server down*. Maka dari itu diperlukan adanya analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini berjenis kualitatif dengan data yang didapat melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Forms*. Hasil dari *sampling* data menggunakan teknik *Slovin* dan *Proportional Stratified Sampling* ditemukan sebanyak 391 data populasi yang digunakan dengan rincian 369 Mahasiswa, 14 Dosen dan 8 Staf Tenaga Kependidikan. Pengujian indikator penelitian menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Sedangkan analisis dan pengolahan data dilakukan Uji Hipotesis dengan Uji T dan Uji F serta perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian, ditemukan variabel *Usability*, *Interface Quality* dan *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pada *Usability* pengguna merasa tampilan kurang menarik, pada *Information Quality* pengguna merasa SIKAD kurang menyajikan informasi *up to date*, pada *Interface Quality* font yang diterapkan kurang sesuai dengan tampilan. Namun, secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap Sistem Informasi Akademik dengan persentase sebesar 73,766% yang dihasilkan dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, SIKAD, WebQual 4.0, CSI, Hipotesis

Abstract

SLAKAD Trunojoyo is the Academic Information System implemented by Trunojoyo University Madura to assist in academic processes such as filling out Study Plan Cards (KRS), Study Result Cards (KHS), and providing course information. However, based on a pre-research questionnaire, several issues were identified with SLAKAD Trunojoyo, including an unattractive interface, incorrect information delivery, and frequent server errors or downtime. Therefore, an analysis of user satisfaction with the system using the WebQual 4.0 method and the Customer Satisfaction Index (CSI) is necessary. This qualitative research gathers data through observation, interviews, and an online questionnaire distributed via Google Forms. From a population of 391, sampled using Slovin's formula and Proportional Stratified Sampling, 369 students, 14 lecturers, and 8 administrative staff participated. Indicator testing was conducted through validity and reliability tests, while data analysis used T-tests, F-tests, and CSI calculations. The results showed that Usability, Interface Quality, and Information Quality variables did not significantly affect user satisfaction. Users found the interface less appealing, the information outdated, and the font unsuitable. However, overall, users were satisfied with SLAKAD, with a satisfaction score of 73.782% based on the CSI calculation.

Keywords: *User Satisfaction, SLAKAD, WebQual 4.0, CSI, Hypothesis*