

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEJELASAN INFORMASI, DAN
KETERSEDIAAN FITUR LAYANAN SISTEM ISELLERSHOP TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA PEMESANAN TOGA DI KOPMA UNNES**

Feriyoga Khoirunnas¹, Hengky Pramusinto²

^{1,2} Universitas Negeri Semarang

Feriyoga123@students.unnes.ac.id

ABSTRACT

KOPMA UNNES implemented the iSellerShop system to streamline graduation gown ordering. However, students still encounter issues such as confusing workflows, unclear information, and limited transparency features, which potentially diminish user satisfaction. This study aims to analyze the influence of ease of use, information clarity, and service feature availability on student satisfaction. Employing a quantitative explanatory approach, data were gathered from 100 respondents and analyzed using PLS-SEM. Findings reveal that ease of use and information clarity significantly and positively impact satisfaction. Conversely, service feature availability has no significant effect, as users prioritize core functionality and information accuracy over supplementary features. This study emphasizes that simplifying systems and enhancing information quality are crucial for maintaining user satisfaction in campus digital services.

Keywords: *Ease of use, Information clarity, Service features, User satisfaction*

ABSTRAK

KOPMA UNNES menerapkan sistem iSellerShop untuk mengefisienkan pemesanan toga mahasiswa. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti alur yang membingungkan, informasi kurang detail, dan keterbatasan fitur transparansi transaksi yang berisiko menurunkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, data dikumpulkan dari 100 responden dan dianalisis dengan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, ketersediaan fitur layanan tidak berpengaruh signifikan karena pengguna lebih memprioritaskan fungsi utama dan akurasi informasi dibanding fitur tambahan. Temuan ini menegaskan pentingnya penyederhanaan sistem dan kualitas konten informasi dalam layanan digital kampus untuk menjaga kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kemudahan penggunaan, Kejelasan informasi, Fitur layanan, Kepuasan mahasiswa

A. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mendorong perguruan tinggi untuk mengadopsi sistem informasi berbasis digital dalam berbagai layanan administratif. Digitalisasi layanan kampus bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan. Selain itu, digitalisasi juga berperan dalam meminimalkan kesalahan administratif yang umum terjadi pada sistem manual (Meilani et al., 2020). Dalam konteks pendidikan tinggi, sistem informasi tidak hanya mendukung kegiatan akademik, tetapi juga layanan non-akademik yang berhubungan langsung dengan pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Salah satu layanan administratif non-akademik tersebut adalah pemesanan atribut wisuda, khususnya toga. Di Universitas Negeri Semarang (UNNES), layanan pemesanan toga dikelola oleh Koperasi Mahasiswa (KOPMA) melalui sistem iSellerShop berbasis web. Setiap tahunnya terdapat 9 periode wisudawan dan satu periode pemesanan dilakukan 3 minggu sebelum pelaksanaan wisuda. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi mahasiswa dalam

melakukan pemesanan secara mandiri, mulai dari pengisian data, pemilihan paket, pembayaran digital, hingga memperoleh bukti pemesanan. Penerapan sistem iSellerShop mencerminkan upaya institusi dalam meningkatkan kualitas sistem informasi layanan kampus (Palupi et al., 2022).

Berdasarkan hasil data dari Checking Akhir (CA) KOPMA UNNES, tercatat ribuan mahasiswa dari berbagai fakultas mengikuti prosesi wisuda pada periode 126 hingga 130. Tabel berikut menyajikan jumlah mahasiswa dari berdasarkan fakultas pada masing-masing periode:

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Berdasarkan Periode dan Fakultas Pengguna iSellerShop

Fakultas	Wisuda Periode 126	Wisuda Periode 127	Wisuda Periode 128	Wisuda Periode 129	Wisuda Periode 130
FEB	154	156	133	128	97
FISIP	61	104	98	125	129
FMIPA	208	132	84	89	188
FBS	189	158	161	162	146
FIPP	87	93	94	158	174
FK	41	60	34	32	36
FIK	92	81	90	70	31
FH	60	85	94	57	39
FT	85	113	151	129	130
PPS	22	21	68	67	20

(Sumber: data CA pemesanan toga dari KOPMA UNNES)

Penerapan sistem iSellerShop diharapkan mampu memberikan kemudahan akses dan meningkatkan efisiensi proses layanan bagi mahasiswa maupun pengelola

layanan. Namun, hasil observasi awal dan temuan empiris menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang mengalami kendala dalam memahami alur pemesanan, memperoleh informasi yang jelas, serta memanfaatkan fitur layanan secara optimal, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem. seperti kesulitan memahami alur pemesanan, informasi yang kurang jelas, serta keterbatasan fitur layanan yang mendukung transparansi proses transaksi. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akhir layanan digital (Dewantara, 2019).

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi telah banyak dilakukan, kajian yang secara spesifik menguji pengaruh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan pada sistem pemesanan atribut wisuda di lingkungan perguruan tinggi khususnya pada konteks layanan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan layanan digital kampus.

Dalam kajian sistem informasi, kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan implementasi sistem. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Berdasarkan model tersebut, penelitian ini memfokuskan pada tiga variabel utama, yaitu kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan, sebagai determinan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem iSellerShop pada pemesanan toga di KOPMA UNNES.

1. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) menurut Davis (1989) merupakan persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan suatu sistem informasi dalam dipahami dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Pada sistem iSellerShop, variabel ini berkaitan dengan kemudahan navigasi, kesederhanaan alur pemesanan, serta tampilan antarmuka yang mudah dipahami mahasiswa. Fakta empiris menunjukkan bahwa masih terdapat

mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami alur pemesanan toga melalui sistem tersebut. Secara teoretis, sistem informasi dengan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi akan mempermudah pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna (Yudhana, 2022). Temuan Palupi (2022) juga menunjukkan bahwa sistem layanan digital yang mudah digunakan mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

2. Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi (*information clarity*) dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) menekankan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh tingkat keakuratan, kelengkapan, dan keterpahaman informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dalam sistem iSellerShop, kejelasan informasi mencakup detail paket toga, prosedur pembayaran, serta mekanisme pengambilan barang. Fakta menunjukkan bahwa informasi yang tersedia pada sistem masih dirasa kurang jelas oleh sebagian mahasiswa. Secara teoretis, informasi yang jelas akan membantu pengguna

memahami prosedur, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem (Meilani et al., 2020). Dewantara (2019) dan Yusuf (2022) menegaskan bahwa informasi yang tidak jelas atau sulit dipahami dapat menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat keberhasilan sistem informasi.

3. Ketersediaan Fitur Layanan

Ketersediaan fitur layanan (*service feature availability*) menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2012), fitur merupakan karakteristik produk yang berfungsi sebagai pelengkap dari fungsi inti dan dirancang untuk memberikan nilai tambah bagi pengguna. Fakta empiris menunjukkan bahwa sistem iSellerShop masih memiliki keterbatasan fitur layanan yang mendukung transparansi proses transaksi. Secara teoretis, sistem informasi dengan fitur layanan yang lengkap dan berfungsi dengan baik mampu meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Penelitian Marthauli (2022) dan Fitra (2020) membuktikan bahwa ketersediaan fitur layanan yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan

pengguna dalam menggunakan sistem digital.

4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan kinerja sistem dengan harapan awalnya (Kotler & Keller, 2016), di mana kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara manfaat yang dirasakan dengan ekspektasi pengguna. Sejalan dengan pandangan tersebut, kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sistem iSellerShop tercermin dari pengalaman mereka selama proses pemesanan toga, yang meliputi kemudahan akses sistem, kejelasan informasi yang disajikan, serta ketersediaan fitur layanan. Apabila sistem mampu memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan mahasiswa, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat, yang selanjutnya dapat mendorong penggunaan ulang serta membentuk sikap positif terhadap sistem. Secara teoretis, kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan sistem informasi sebagaimana dijelaskan dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh

DeLone dan McLean (2003). Model ini menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan Hasugian (2022) serta Holil & Erwansyah (2020) memperkuat bahwa kemudahan dan kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna pada sistem digital.

Sistem iSellerShop dinilai berhasil apabila mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakannya, memperoleh informasi yang jelas, serta didukung oleh fitur layanan yang membantu proses pemesanan toga secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan sistem iSellerShop terhadap kepuasan mahasiswa dalam pemesanan toga di KOPMA UNNES.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Model penelitian mengacu pada Model Kesuksesan

Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang menempatkan kualitas sistem dan layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan kausal antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik. Penelitian ini menguji pengaruh kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem iSellerShop.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Skala

Likert digunakan karena mampu mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden secara kuantitatif. Adapun rentang skala yang digunakan adalah: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju (Sugiyono, 2019).

Indikator kuesioner diadaptasi dari Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis (1989), Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003), serta konsep fitur layanan dari Kotler dan Keller (2012; 2016) yang telah disesuaikan dengan konteks penggunaan sistem iSellerShop pada layanan pemesanan toga di KOPMA UNNES.

Tabel 2. Indikator Penelitian

no	komponen	sumber	indikator	kode	Deskriptor pernyataan
1.	Kemudahan Penggunaan	Davis (1989)	Mudah Dipelajari	MD1	Merasa mudah untuk mempelajari melalui sistem.
				MD2	Membutuhkan waktu untuk memahami fungsi fitur-fitur sistem.
				MD3	Petunjuk penggunaan yang tersedia memudahkan saya dalam mempelajari proses pemesanan.
			Dapat Dikendalikan	DK1	Tidak perlu waktu lama untuk mendapatkan informasi sistem.
				DK2	Dapat dengan mudah mengoperasikan fitur-fitur yang ada di sistem iSellerShop.
				DK3	Merasa memiliki kendali penuh saat menggunakan sistem.
2.	Kejelasan Informasi	William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003)	Kemudahan Dipahami	KD1	Informasi mengenai prosedur pemesanan disajikan dengan bahasa yang mudah untuk dipahami.
				KD2	Istilah-istilah yang digunakan dalam sistem tidak membingungkan.
				KD3	Informasi yang disajikan dalam sistem sudah cukup jelas.
			Kelengkapan Informasi	KI1	Informasi yang lengkap mengenai prosedur pemesanan.
				KI2	Informasi yang tersedia di sistem sudah mencakup seluruh detail yang diperlukan.
				KI3	Sistem menyediakan informasi pemesanan toga secara lengkap dari awal hingga akhir proses.
3.	Ketersediaan Fitur Layanan	Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2012)	Kelengkapan Fitur	KF1	Sistem menyediakan fitur layanan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan.
				KF2	Fitur-fitur yang tersedia sudah mencakup fungsi utama dan tambahan yang di perlukan.
				KF3	Seluruh fitur yang saya butuhkan untuk melakukan pemesanan toga telah tersedia dalam sistem.
			Manfaat Fitur	MF1	Fitur layanan pada sistem membantu lebih mudah.
				MF2	Fitur yang tersedia meningkatkan efisiensi.
				MF3	Pemanfaatan fitur dalam sistem membantu mempercepat proses pemesanan.
4.	Kepuasan Pengguna	Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016)	Kepuasan Keseluruhan	KK1	Sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh sistem iSellerShop dalam proses pemesanan toga.
				KK2	Seluruh fitur dan prosedur yang ada pada sistem iSellerShop telah memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi saya.
				KK3	Sistem iSellerShop telah memenuhi harapan saya sebagai pengguna dalam proses pemesanan toga.
			Perasaan Senang	PS1	Saya merasa senang menggunakan sistem iSellerShop karena mempermudah proses administrasi pemesanan toga saya.
				PS2	Merasa nyaman dan tidak menemukan kendala yang berarti sehingga memberikan perasaan senang dengan sistem tersebut.
				PS3	Pengalaman menggunakan sistem memberikan kesan positif.

Sumber: Data Penelitian Sekunder

Seluruh indikator dan pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah disesuaikan dengan karakteristik responden dan konteks penggunaan sistem iSellerShop.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang pernah menggunakan sistem iSellerShop dalam pemesanan toga melalui Koperasi Mahasiswa KOPMA UNNES. Dengan survei 100 orang, kriteria responden yaitu mahasiswa yang telah melakukan pemesanan toga melalui sistem iSellerShop. Jumlah survei sebanyak 100 orang dinilai memadai karena metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) tidak mensyaratkan ukuran sampel besar dan lebih menekankan pada kemampuan prediksi model. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian memerlukan minimal 30 responden agar hasil pengukuran dapat dinyatakan layak secara statistik (Sugiyono, 2019).

Analisis PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel laten serta mengukur kekuatan pengaruh masing-masing

variabel independen terhadap kepuasan mahasiswa. Tahapan analisis data meliputi:

1. Evaluasi model pengukuran (outer model), yang mencakup uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.
2. Evaluasi model struktural (inner model), yang bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel laten.

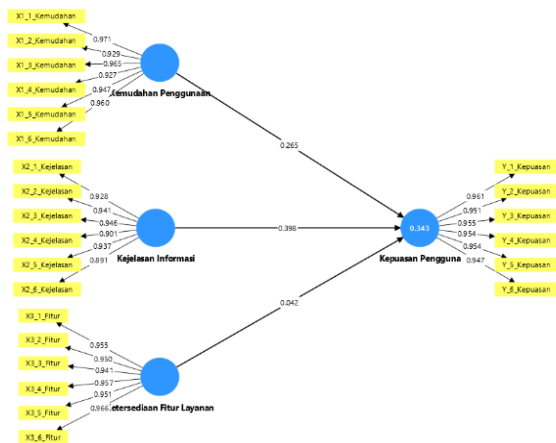
Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan nilai signifikansi (p-value). Hipotesis penelitian dinyatakan diterima apabila nilai p-value < 0,05 dan koefisien jalur menunjukkan arah hubungan yang positif. Sebaliknya, hipotesis dinyatakan ditolak apabila nilai p-value $\geq 0,05$.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Penelitian ini menggunakan analisis PLS-SEM untuk menguji hubungan antar variabel. Tahap pertama adalah evaluasi outer model untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen. Berdasarkan hasil olah data menggunakan

SmartPLS, seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kejelasan Informasi (X2), Ketersediaan Fitur Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y) telah memenuhi syarat validitas konvergen dan diskriminan, serta memiliki reliabilitas konstruk yang baik untuk menguji model struktural.

Analisis Model Struktural (Inner Model) dan Uji Hipotesis



Gambar 1. Hasil output analisis SEM-PLS untuk nilai loading factor

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS yang disajikan pada Gambar 1 (Model Struktural), dapat dilakukan evaluasi terhadap hubungan antarvariabel serta kualitas indikator. Evaluasi Outer Model (*Loading Factor*) Berdasarkan Gambar 1, seluruh indikator pada masing-masing variabel laten memiliki nilai loading factor di atas 0,70.

1. Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai loading factor antara 0,927 hingga 0,971.
2. Kejelasan Informasi (X2) memiliki nilai loading factor antara 0,891 hingga 0,946.
3. Ketersediaan Fitur Layanan (X3) memiliki nilai loading factor antara 0,941 hingga 0,966.
4. Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai loading factor antara 0,947 hingga 0,961.

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki validitas konvergen yang sangat kuat dalam mengukur variabel masing-masing.

Evaluasi inner model dilakukan untuk menguji hubungan antarvariabel laten berdasarkan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan nilai signifikansi (p-value). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai p-value < 0,05. Sebaliknya, apabila nilai p-value > 0,05, maka hubungan tersebut dinyatakan tidak diterima atau ditolak. Hasil pengujian hipotesis dirangkum dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Ringkasan Model Struktural

	Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O-STDEV))	P values	Keterangan
Kejelasan Informasi -> Kepuasan Pengguna	H1	0,276	0,276	0,097	4,092	0,000	Diterima
Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	H2	0,184	0,183	0,075	2,460	0,014	Diterima
Ketersediaan Fitur Layanan -> Kepuasan Pengguna	H3	0,042	0,046	0,093	0,309	0,456	Ditolak

Hasil analisis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan ringkasan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dengan p-value 0,022 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Pengaruh kejelasan informasi terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,276 dengan p-value 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan yang paling kuat terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Pengaruh ketersediaan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna memperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,042 dengan p-value 0,312 ($> 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur layanan tidak memiliki pengaruh signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis ketiga ditolak.

Berdasarkan hasil analisis struktural, nilai R^2 (R-Square) yang diperoleh pada variabel Kepuasan Pengguna adalah sebesar 0,343. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi dari variabel kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan ketersediaan fitur layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan mahasiswa dalam pemesanan toga sebesar 34,3%. Sementara itu, sisanya sebesar 65,7% dijelaskan oleh variabel atau faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien jalur 0,014 dan p-value sebesar 0,022 ($< 0,05$). Meskipun nilai koefisien jalur relatif kecil, signifikansi statistik menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tetap berperan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Temuan ini memperkuat Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) yang menyatakan bahwa tingkat kemudahan operasional suatu sistem informasi berbanding lurus dengan kepuasan penggunaannya. Kemudahan mahasiswa dalam mempelajari alur pemesanan toga (MD1) dan mengoperasikan fitur secara praktis (DK2) terbukti menjadi faktor pendorong utama kepuasan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Palupi (2022) yang menegaskan bahwa sistem layanan digital yang mudah digunakan mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kejelasan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel kejelasan informasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$). Temuan empiris ini sangat mendukung Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), di mana kualitas informasi yang akurat, lengkap, dan mudah dipahami menjadi pilar keberhasilan sistem. Mahasiswa merasa sangat puas karena informasi prosedur pemesanan disajikan

menggunakan bahasa yang mudah dipahami (KD1) serta mencakup seluruh detail penting seperti pilihan ukuran, harga, dan lokasi pengambilan toga (KI2). Penemuan ini konsisten dengan kajian Meilani et al. (2020) yang menyatakan bahwa kejelasan informasi mampu meminimalkan kesalahan prosedur dan meningkatkan kepercayaan pengguna secara signifikan.

3. Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (Hipotesis Ditolak)

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fitur layanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,042, namun nilai p-value yang diperoleh adalah 0,312 ($> 0,05$). Hal ini berarti ketersediaan fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak. Ada beberapa argumentasi akademis yang kuat mengapa ketersediaan fitur layanan pada sistem iSellerShop tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pemesanan toga:

1. Kesenjangan Ekspektasi Fitur versus Kebutuhan Riil Pengguna, mahasiswa hanya membutuhkan fitur dasar yang esensial, seperti pengisian data ukuran, pembayaran, dan konfirmasi. Keberadaan fitur-fitur tambahan yang terlalu kompleks justru berpotensi membingungkan pengguna jika tidak diimbangi dengan transparansi proses transaksi.
2. Fokus Pengguna Lebih Tertuju pada Kecepatan dan Output Akhir, Mahasiswa lebih mementingkan kepastian bahwa data ukuran mereka terekam dan bukti pemesanan diterbitkan dengan benar, daripada ketersediaan variasi fitur layanan sekunder. Ketika sistem mengalami keterbatasan fitur yang mendukung transparansi (seperti ketiadaan fitur tracking status persiapan toga), keberadaan fitur lainnya dianggap tidak memberi nilai tambah substantif.

Meskipun hasil ini berbeda dengan teori umum Kotler dan Keller (2012) serta temuan Marthauli (2022), temuan ini sejalan dengan prinsip

dasar Model DeLone dan McLean (2003) yang diadopsi oleh Meilani et al. (2020). Dalam evaluasi sistem informasi, aspek kelengkapan fitur (kualitas sistem/layanan) tidak akan mampu mendorong kepuasan pengguna secara mandiri apabila tidak dibarengi dengan kegunaan fungsional langsung dan kualitas output informasi yang riil dibutuhkan oleh pengguna. Pada layanan pemesanan toga yang bersifat administratif, mahasiswa cenderung memprioritaskan kejelasan informasi produk dan kecepatan transaksi dibandingkan kuantitas fitur pelengkapannya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan kejelasan informasi sistem iSellerShop berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam pemesanan toga di KOPMA UNNES. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang mudah dipahami dan menyediakan informasi yang jelas mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, ketersediaan fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa, yang mengindikasikan bahwa pengguna lebih memprioritaskan kemudahan proses dan kejelasan informasi dibandingkan dengan kelengkapan fitur tambahan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola layanan kampus untuk lebih memfokuskan pengembangan sistem pada aspek kemudahan penggunaan dan kualitas informasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan atau kepercayaan pengguna guna memperkaya model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Dewantara, R. Y. (2019). *Sistem Informasi Online berbasis Aplikasi Mobile (SAMPADE) untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang*. 1(1), 24–32.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fitra, S. (2020). *Pengaruh Promosi dan Fitur Layanan Transaksi terhadap Keputusan Konsumen dalam Pemilihan E-wallet*. 16(3), 208–213.
- Marthauli. (2022). Pengaruh ketersediaan fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Terapan*, 8(1), 1463–1471.
- Meilani, L., Imam, A., & Noor, L. (2020). *Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean*. 02, 137–144.
- Palupi, A. A., Hartati, T., & Sofa, N. (2022). *ISSN : 2775-7374 ISSN : 2775-7374 Indonesia yakni Quick Response Code*. 67–75.
- Hasugian, P. S. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 45–56.
- Holil, M., & Erwansyah, E. (2020). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(2), 167–193.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Yudhana, A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Edi AbdurachmanInformasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*. 12(September), 149–161.
<https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>