

ANALISIS KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA STUDI EMPIRIS PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNSIQ WONOSOBO

Rizky Maulidi

Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo

E-mail: maulidi.1212@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 7 Desember 2017

Disetujui : 16 Desember 2017

Kata Kunci:

kualitas system, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kemudahan pengguna yang dipersepsikan, kepuasan pengguna

ABSTRAK

Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan terhadap kepuasan pemakai menjadi tujuan utama dalam penelitian ini. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sains Ilmu Al – Quran menjadi populasi dalam riset ini. Penelitian ini dalam pengolahan data memakai Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan Partial Least Square (PLS) versi 3.0.

Riset telah memberikan hasil bahwa Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap Kepuasan pengguna berpengaruh positif, sedangkan kemudahan penggunaan yang dipersepsikan memberikan hasil yang sama yaitu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

ARTICLE INFO

Article History

Received : December 7, 2017

Accepted : December 16, 2017

Key Words :

system quality, information quality, service quality, perceived user ease, user satisfaction

ABSTRACT

Effect of system quality, information quality, service quality, and ease of use are perceived to be the main objective of user satisfaction in this study. Student of the Faculty of Economics, Al-Quran Science University became a population in this research. This study in data processing uses Structural Equation Model (SEM) with the help of Partial Least Square (PLS) version 3.0. The research has provided results that the quality system, the quality of information, quality of service for user satisfaction has a positive effect, while the perceived ease of use give the same result that significant positive effect on user satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Telah kita ketahui dan merasakan bersama bahwa manusia di era saat ini tidak dapat melepaskan diri dari teknologi informasi (TI). Hal tersebut mampu terjadi karena kebutuhan manusia hari demi hari menuntut untuk selalu menggunakan sarana dan prasarana teknologi informasi. Dalam perkembangannya teknologi informasi (TI) bergerak sangat dinamis memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna di berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan teknologi pada saat ini lebih memfokuskan pada penggunaan komputer dan system informasi nya. Hal tersebut ternyata dapat menjawab kebutuhan manusia terkait pentingnya teknologi yang menunjang kebutuhan akan suatu sistem atau program yang memudahkan dalam melakukan proses pekerjaan sehingga dengan menggunakan teknologi tersebut para pengguna akan merasakan dampak yang lebih baik dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, serta informasi yang dibutuhkan cukup relevan dan akurat.

Dengan adanya kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh teknologi informasi (TI), hal ini mendorong berbagai instansi bahkan perusahaan untuk menggunakan teknologi informasi guna menjawab kebutuhan mereka. Media ini adalah suatu kemajuan untuk meningkatkan pelayanan yang membuat kemudahan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi maupun untuk memperoleh informasi dimanapun dan kapanpun. Sehingga teknologi informasi yang tepat akan berkolaborasi dengan perkembangan masyarakat saat ini yang dikenal memiliki jam terbang dan mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat tidak akan kesulitan untuk mendapatkan informasi serta melakukan kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Perkembangan teknologi informasi saat ini juga sudah diadopsi pada dunia pendidikan, yaitu tercermin pada penggunaan sistem informasi yang mengaplikasikan dan mengembangkan pelayanan maupun penyaluran informasi. Teknologi informasi inilah yang nantinya akan menghasilkan sistem informasi. Sistem informasi yang berkolaborasi dengan teknologi informasi dan

berkontribusi sangat baik dalam berbagai sendi kehidupan, seperti sendi perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai salah satu sendi pendidikan cenderung memakai sistem informasi untuk merepon dinamika dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektifitas pengelolaannya. Sistem informasi akan semakin efektif digunakan apabila ia mampu berperan dan memiliki beberapa faktor yang dapat menunjang pengelolaannya. Kesuksesan sistem informasi dalam perguruan tinggi sesungguhnya bukan hanya tergantung pada sistem informasi itu sendiri, namun hal tersebut bisa terwujud dengan pemahaman dan manfaat yang didapat dari pemakaian system, pengguna informasi akan merasa sesuatu yang lebih apabila mereka mendapatkan informasi yang diinginkan dengan sangat cepat, tepat dan akurat. Untuk menentukan kesuksesan dari suatu sistem informasi, banyak penelitian yang menjelaskan indikator apa sajakah yang menjadi tolak ukur suatu sistem informasi.

Berdasarkan permasalahan yang sebelumnya telah dijabarkan diawal, maka rumusan masalah yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah Teknologi informasi inilah yang nantinya akan menghasilkan sistem informasi. Sistem informasi yang berkolaborasi dengan teknologi informasi dan berkontribusi sangat baik dalam berbagai sendi kehidupan, seperti sendi perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai salah satu sendi pendidikan cenderung memakai sistem informasi untuk merepon dinamika dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektifitas pengelolaannya. Dari uraian diatas, maka pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
- Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
- Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
- Apakah kemudahan pengguna yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?

1.1. Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Untuk membuktikan pengaruh kualitas system terhadap kepuasan pengguna.
- Untuk membuktikan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.
- Untuk membuktikan pengaruh kemudahan pengguna yang dipersepsikan terhadap kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi atau yang biasa disebut dengan istilah teknologi informasi (TI) adalah suatu teknologi yang dapat memberikan bantuan kepada manusia dalam melakukan pekerjaan membuat, memproses, menyimpan, menghubungkan dan memberikan informasi. Teknologi Informasi menggabungkan teknologi komputasi dan komunikasi dengan kecepatan tinggi yang mengubah dan mengirimkan sebuah data, suara, dan visual.

2.2. Sistem informasi

Sistem Informasi mempunyai definisi sebagai perpaduan atau penggabungan antara teknologi informasi dengan kegiatan orang yang telah berkali kali menggunakan teknologi tersebut yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional dan manajerial. Indikator sistem informasi menurut Krismiaji (2002: 16) ada tujuh indikator, indikator nya antara lain : Tujuan, Input, Output, Memory, Pemrosesan, Instruksi dan Prosedur, serta Pengguna.

2.3. Kepuasan Pengguna

Pada penerapan system informasi indikator kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) adalah variabel yang dapat diambil untuk mengetahui indikasi kesuksesan (Jawad & Reeves, 1997). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai sesuatu kondisi dalam individu pemakai atau sekelompok individu yang sudah menghasilkan beberapa hal yang diperlukan atas kegiatan yang sudah dilakukan (Sutardji dan Maulidyah, 2006). Sementara Kotler (2002: 42) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sesuatu perasaan yang merasakan kesenangan atau kekecewaan suatu individu yang timbul akibat membandingkan antara persepsi atau sebuah perasaan yang dirasakan

akibat mempertimbangkan antara hasil dan kinerja. Pemakai akhir dapat diartikan sebagai pemakai terakhir atas sesuatu yang diharapkan akan memberikan sebuah nilai (Bergensen, 2008). Jika pemakai yang tidak berkenan menggunakan suatu sistem informasi, maka tidak mudah untuk mereka memberikan keputusan bahwa suatu sistem informasi tersebut berhasil (Zviran et al, 2005). Sedangkan apabila pemakai mendapat hasil yang lebih dengan menggunakan sistem tersebut dan melebihi harapan nya, maka secara tidak langsung pemakai sistem akan merasa sangat puas (Bergensen, 2008).

2.4. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi

Kepuasan pemakai system informasi tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor dan berikut akan dibahas beberapa faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini yaitu, kualitas system, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kemudahan pengguna.

2.5. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem bisa diartikan sebagai suatu kemampuan yang hendak dicapai untuk mewujudkan sebuah tujuan serta melakukan penyesuaian antara kebutuhan pemakai dan pengembang (Poll, 2008). Kunci dari kualitas sistem yang terpenting ada pada kebutuhan dan karakteristik yang berperan (Yuadi, 2008). Kualitas sistem bisa disebut juga dengan hubungan yang terjadi antar sistem yang ada (situs, aplikasi, software) dan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kualitas sistem merujuk pada sistem informasi nya itu sendiri dimana rujukan pengguna yang mendapatkan keuntungan yang lebih dengan menggunakan sistem bisa dilihat dari kenyamanan akses sistem, kelenturan sistem, cakupan sistem, tanggapan pengguna, keandalan, kemudahan sistem, manajemen pengetahuan sistem.

2.6. Kualitas informasi

Informasi dalam kaidah ilmu nya sangat berkaitan dengan komunikasi yang mana orang akan membutuhkan komunikasi yang nantinya akan menghasilkan sebuah informasi yang bermanfaat sehingga pada saat yang tepat akan memberikan timbal balik dari komunikasi tersebut.

Informasi yang berkualitas dapat berhasil setelah memenuhi 3 unsur yaitu : Relevansi, Akurasi, dan Ketepatan Waktu (DeLone & Mc Lean, 2003). Para pengguna akan memberikan timbal balik terkait kualitas informasi terjadi pada saat mereka mendapatkan sebuah informasi yang memenuhi unsur – unsur tersebut, setelah mereka merasakan adanya kepuasan setelah menggunakan informasi tersebut maka pengguna tersebut akan menggunakan kembali sistem/aplikasi yang memberikan nilai tambah.

2.7. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dalam beberapa definisi diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai setelah mendapatkan respon yang baik dari pengguna. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan khususnya pengguna sistem diharapkan memberikan pelayanan yang prima terkait penggunaan sistem, pengguna yang telah merasakan hasil pelayanan yang maksimal dengan sendirinya akan menginformasikan kepada orang lain secara “*word of mouth*” atas pelayanan yang diterima.

Secara umum pelanggan membandingkan pelayanan yang diterima dan dirasakannya dengan harapan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan sehingga jika layanan yang sebelumnya kurang memuaskan maka pelanggan akan kecewa. Begitu pula yang akan dirasakan oleh pengguna sistem informasi akan membandingkan layanan yang diharapkannya dengan pelayanan yang didapat setelah menggunakan sistem informasi tersebut.

2.8. Kemudahan pengguna

Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai suatu strata dimana pengguna komputer yakin akan komputer dapat dengan mudah dipahami (Davis, F.D 1989). Dengan kata lain sebuah sistem informasi yang digunakan oleh pengguna tidak akan membutuhkan usaha yang keras apabila pengguna sudah merasakan hal tersebut dimana mereka sudah percaya bahwa komputer akan sangat dengan mudah dipahami (Venkatesh dan Morris, 2000). Penerapan kemudahan penggunaan akan sangat jelas dipahami pada saat pengguna yang bekerja secara langsung menghadapi

kemudahan dengan menggunakan sistem informasi tersebut bila disandingkan dengan pengguna lain yang memakai sistem informasi yang serupa tetapi berbeda pengembang.

Kepuasan pengguna

Kepuasan lazim diartikan sebagai “usaha untuk melakukan pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu tersedia”, kata kepuasan ini merupakan kata yang sangat sederhana apabila berdiri sendiri sedangkan kata kepuasan bila disandingkan dengan pengguna sistem informasi akan cukup rumit penjabarannya. Pemakai sebuah sistem informasi akan memberikan pandangan dan keterangannya dalam penggunaan sistem tersebut akan merasakan suatu kepuasan bilamana ada 2 faktor yang menjadi perilaku utama yang menjadi perhatian yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi. Kepuasan pemakai sistem berhubungan juga dengan dampak individu.

2.9. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

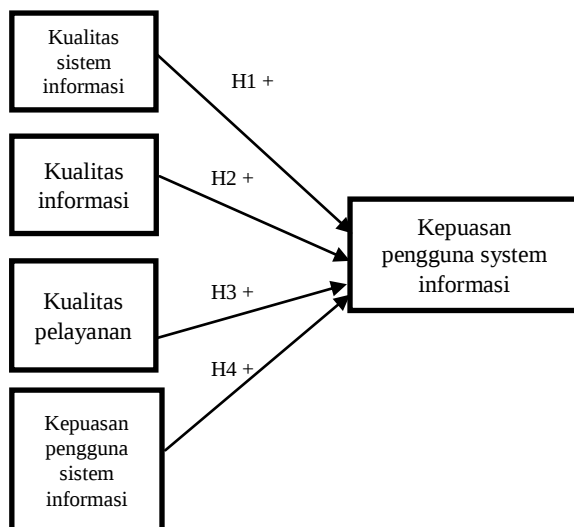
H1 : Kualitas sistem (System quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)

H2 : Kualitas informasi (information quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)

H3 : Kualitas pelayanan (Service quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)

H4 : Kemudahan pengguna yang dipersepsikan (perceived ease of use) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction)

2.10. Model penelitian



3. METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Variabel Penelitian

Variabel yang terpilih adalah faktor – faktor yang menentukan keberhasilan penerapan sistem akademik universitas yang digunakan oleh Universitas Sains Ilmu Al Quran yang digunakan oleh para pengguna akhir seperti Mahasiswa.. Variabel penelitian terdiri dari 4 (empat) variabel eksogen yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kemudahan pengguna yang dipersepsikan. Sedangkan variabel endogen terdiri dari 1(satu) yaitu kepuasan pengguna.

3.2. Populasi dan Sampel

Metode sampel bertujuan (*purposive random sampling*) adalah model yang dipilih dalam penelitian ini, jenis metode ini bertujuan untuk mendapatkan hasil dan pilihan – pilihan tertentu yang ingin didapatkan oleh peneliti. Kriteria yang dipilih adalah mahasiswa yang sudah menggunakan sistem akademik universitas pada saat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Populasi yang dipakai dalam penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sains Ilmu Al –Quran.

3.3. Teknik Analisis Data

Pengolahan data pada penelitian kali ini digunakan alat analisis yaitu Partial Least Square (PLS) versi 3.0 dengan Structural Equation Model (SEM).

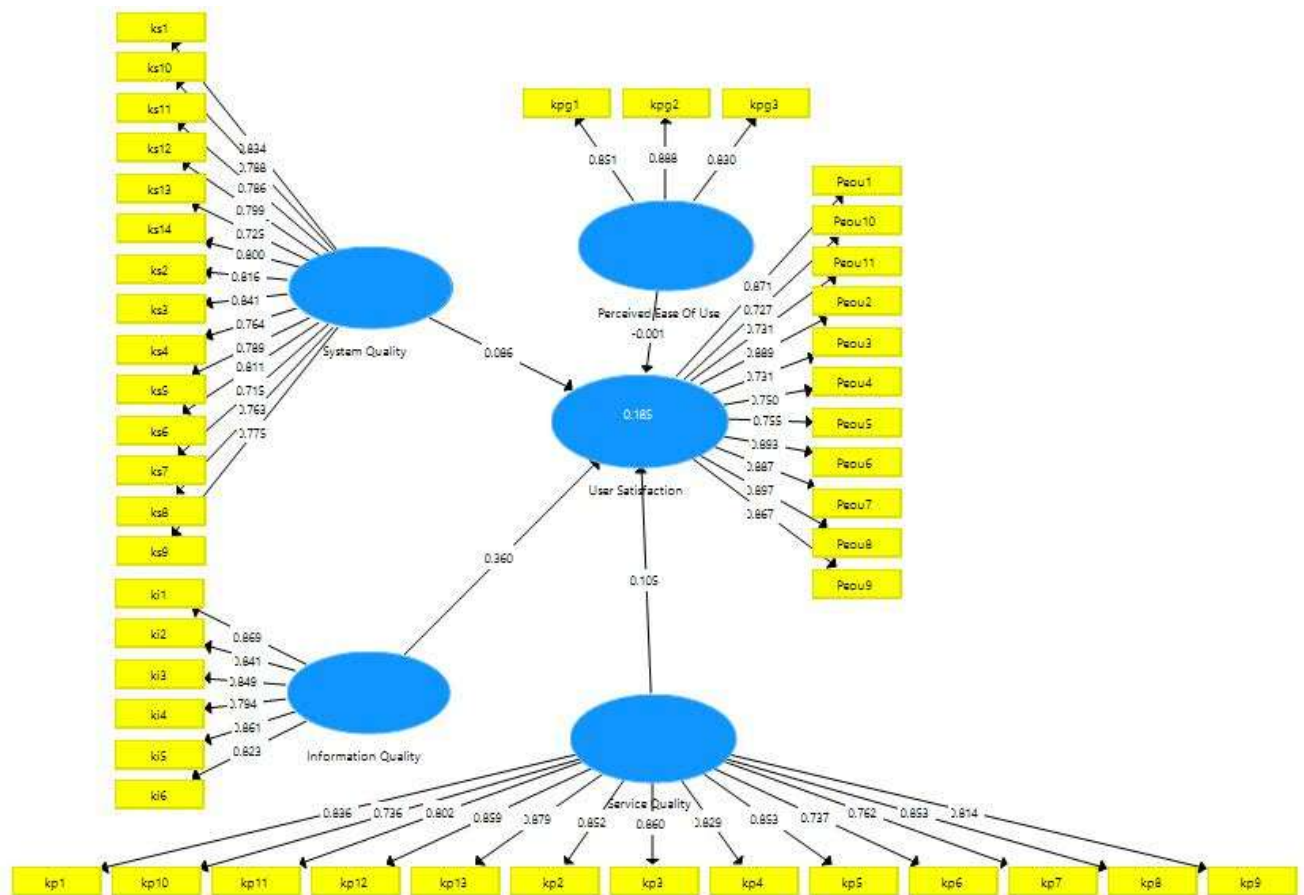
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa Unsiq Jawa tengah di Wonosobo sebanyak 122 mahasiswa. Metode sampel bertujuan (*purposive random sampling*) adalah model yang dipilih dalam penelitian ini, jenis metode ini bertujuan untuk mendapatkan hasil dan pilihan – pilihan tertentu yang ingin didapatkan oleh peneliti. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode *survey* yaitu dengan cara mendatangi responden secara langsung dan diambil sendiri oleh peneliti. Sedangkan batas waktu untuk mengumpulkan kuesioner yang telah disebarkan adalah 2 minggu terhitung dari hari masuknya kuesioner kepada responden. Dari seluruh data yang disebarkan sebanyak 122 kuesioner dan kembali 122 kuesioner. Dari 122 kuesioner semuanya dapat diolah karena semua pertanyaan diisi dengan lengkap.

4.2. Analisis Partial Least Square

Dalam teknik analisis PLS-SEM pada bagian analisis model dan pengujian hipotesis terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi model pengukuran atau sering disebut *outer model* dan evaluasi model struktural atau sering disebut *inner model*. Maka sesuai dengan teknik PLS (*partial least square*), evaluasi *outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya, sementara evaluasi *inner model* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau hubungan kausalitas antar variabel-variabel dalam suatu penelitian. Berikut adalah gambar model PLS yang diujikan:



Gambar 2 Outer Model

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

4.3. Evaluasi Measurement (outer) Model

a. Convergent Validity

Model pengujian *Convergent Validity* adalah model pengukuran reflektif indikator yang menguji item skor/ komponen skor yang dikorelasikan dengan skor dari variabel yang akan dihitung dengan Analisis PLS. Nilai reflektif indikator dinyatakan memenuhi syarat (tinggi) jika nilai korelasi yang didapat lebih dari 0,70 dengan variable yang ingin diukur. Tetapi, untuk penelitian yang masuk pada tahap awal maka skala yang dikembangkan adalah nilai loading 0,50 sampai 0,60 sudah dianggap memenuhi syarat (Ghozali, 2006).

Hasil pengujian *loading factor* pada variabel Kualitas sistem seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh indikator merupakan bagian dari konstruk Kualitas sistem.. Hasil pengujian *loading factor* pada variabel Kualitas informasi seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* lebih besar

dari 0,7 sehingga seluruh indikator merupakan bagian dari konstruk Kualitas informasi. Hasil pengujian *loading factor* pada variabel Kualitas layanan seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh indikator merupakan bagian dari konstruk Kualitas layanan. Hasil pengujian Kemudahan pengguna yang dipersepsikan seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh indikator merupakan bagian dari konstruk Kemudahan pengguna yang dipersepsikan. Hasil pengujian Kepuasan pengguna seluruhnya mempunyai nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh indikator merupakan bagian dari konstruk Kepuasan pengguna.

b. Discriminant Validity

Discriminant Validity merupakan salah satu metode yang digunakan untuk membandingkan nilai AVE, metode ini akan membandingkan setiap item konstruk dengan

korelasi antara item konstruk yang lain dalam satu model tersebut. Nilai *discriminant validity* yang baik didapat dari hasil akar AVE setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai

korelasi antar item yang lainnya dalam satu model. Berikut adalah sajian data terkait dengan nilai AVE, akar AVE serta korelasi antar variabel:

Tabel 1. AVE, Akar AVE, dan Korelasi Antar Variabel

	AVE	Akar AVE
Information Quality	0,705	0,840
Perceived Ease Of Use	0,734	0,857
Service Quality	0,676	0,822
System Quality	0,619	0,787
User Satisfaction	0,674	0,821

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan sajian data dalam tabel 1 diketahui bahwa nilai AVE semua variabel menunjukkan hasil $> 0,5$, perlu Diketahui bahwa semua nilai korelasi antar variable lebih kecil dari nilai akar AVE. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa yang telah dipilih dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang cukup baik.

c. **Composite Reliability**

Composite reliability adalah nilai yang digunakan untuk mengukur indikator konstruk dari tiap tiap variable yang mana dari tiap konstruk tersebut memiliki nilai reliabilitas komposit yang baik apabila telah memenuhi nilai *composite reliability* sebesar $> 0,7$.

Tabel 2. Composite Reliability

	Composite Reliability
Information Quality	0,935
Perceived Ease Of Use	0,892
Service Quality	0,964
System Quality	0,958
User Satisfaction	0,958

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan data yang dihasilkan dalam tabel 2 di atas dapat dijelaskan bahwa dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai *composite reliability* $> 0,7$. Dengan Hasil yang didapat memberikan kesimpulan bahwa tiap – tiap variabel telah menghasilkan nilai *composite reliability* yang dibutuhkan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi level *internal consistency reliability* yang disyaratkan.

Cronbach Alpha

Memperkuat hasil uji reliabilitas di atas, digunakan pula nilai *cronbach alpha*. Dimana variabel yang dipakai dapat dinyatakan memiliki *cronbach alpha* apabila memenuhi nilai dari *cronbach alpha* $> 0,6$. Dibawah ini adalah hasil dari nilai *cronbach alpha* dari variabel – variabel yang digunakan :

Tabel 3. Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Information Quality	0,917
Perceived Ease Of Use	0,819
Service Quality	0,960
System Quality	0,953
User Satisfaction	0,951

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan hasil data diatas dalam tabel 3 dapat dijelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* untuk tiap – tiap variabel menunjukkan nilai > 0,7. Sehingga dengan hasil yang didapat memberikan bukti bahwa masing-masing variabel penelitian telah menunjukkan hasil yang sesuai asumsi reliabilitas, sehingga kesimpulan yang dapat diambil bahwa dari

semua variabel telah memenuhi unsur level *internal consistency reliability*..

4.4. Evaluasi Inner Model

a. Uji Goodness-Of-Fit

Peneliti telah melakukan pengolahan data menggunakan Smart PLS, dari pengolahan tersebut didapatlah nilai R-Square sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan pengguna	0,4112	0,3789

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan data yang tertera pada tabel 4 dapat dijelaskan bahwa nilai R-Square untuk Kepuasan pengguna adalah sebesar 0.4112 hasil dari nilai perolehan yang dimaksud dapat dijelaskan bahwa persentase besarnya Kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas sistem, serta variabel Kualitas informasi, dan juga variabel Kualitas layanan, Kemudahan pengguna yang dipersepsikan, sebesar 41,12%. Sedangkan nilai *goodness of fit* dapat diambil dari nilai Q-Square. Nilai Q-Square mempunyai definisi bahwa koefisien determinasi (R-Square) sama dengan alat analisis koefisien determinasi pada analisis regresi, hasil yang didapat akan memberikan nilai yang memenuhi indikator penelitian apabila nilai Q-Square yang semakin tinggi, maka dapat dijelaskan bahwa model semakin fit dengan data yang dihasilkan. Hasil perhitungan yang didapat dari nilai Q-Square sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Q\text{-Square} &= 1 - [(1-0.4112)^2] \\ &= 0,831 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh menunjukkan nilai Q-Square

sebesar 0,831. Hasil perhitungan ini memberikan penjelasan bahwa penelitian yang dihasilkan dari model tersebut adalah sebesar 83,1%, selanjutnya nilai yang tersisa sebesar 16,9% dipaparkan penjelasan nya oleh faktor lain yang masuk di luar model penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa model penelitian ini telah memenuhi unsur *goodness of fit* yang sangat baik.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai t hitung dan nilai *p-value*. Dimana nilai t-hitung digunakan untuk melihat pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lain, dan nilai *p-value* digunakan untuk melihat besarnya peluang melakukan kesalahan apabila kita memutuskan untuk menolak H_0 . Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *p-value* < 0,05 dan nilai t hitung bernilai > 1,96 (Ghozali, 2015). Berikut adalah hasil yang diperoleh dalam uji hipotesis dalam penelitian ini melalui *inner model*.

Tabel 5. Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, dan Kemudahan pengguna yang dipersepsikan Terhadap Kepuasan pengguna

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Perceived Ease Of Use -> User Satisfaction	0,1797	0,2021	0,0678	2,6489	0,0094
System Quality -> User Satisfaction	0,2677	0,2712	0,0908	2,9471	0,0040
Service Quality -> User Satisfaction	0,2271	0,2268	0,0973	2,3349	0,0216
Information Quality -	0,2042	0,2335	0,0768	2,6599	0,0091

> User Satisfaction					
---------------------	--	--	--	--	--

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS, 2017

Berdasarkan tabel 5, untuk pengaruh Kualitas sistem terhadap Kepuasan pengguna (H1) memiliki koefisien 0,2677 dengan tingkat signifikansi 0,0040 lebih kecil dari 0,05. Nilai *t* hitung Kualitas sistem 2,9471 lebih besar dari *t* tabel 1,96. Sehingga H1 yang menyebutkan bahwa Kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai dapat diterima. Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan pemakai (H2) memiliki koefisien 0,146 dengan tingkat signifikansi 0,0091 lebih kecil dari 0,05. Nilai *t* hitung Kualitas informasi 2,6599 lebih besar dari *t* tabel 1,96. Sehingga H2 yang menyatakan Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai dapat diterima. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan pemakai (H3) memiliki koefisien 0,2271 dengan tingkat signifikansi 0,0216 lebih kecil dari 0,05. Nilai *t* hitung Kualitas layanan 2,3349 lebih besar dari *t* tabel 1,96. Sehingga H3 yang menyatakan Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai dapat diterima. Pengaruh Kemudahan pengguna yang dipersepsikan terhadap Kepuasan pemakai (H4) memiliki koefisien 0,1797 dengan tingkat signifikansi 0,0094 lebih kecil dari 0,05. Nilai *t* hitung Kemudahan pengguna yang dipersepsikan 2,6489 lebih besar dari *t* tabel 1,96. Sehingga H4 yang menyatakan Kemudahan pengguna yang dipersepsikan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai dapat diterima.

4.5. Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas sistem Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis satu (H1) yang menjelaskan bahwa Kualitas sistem terhadap Kepuasan pemakai berpengaruh positif diterima. Hasil penelitian ini mengungkapkan hasil yang sejalan dengan hasil penelitian Kosasih (2007) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung bahwa Kualitas sistem terhadap Kepuasan pemakai berpengaruh.

b. Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis dua (H2) yang memberikan pernyataan bahwa Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kosasih (2007) yang menyatakan bahwa Kualitas informasi menjadi faktor paling dominan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

c. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis tiga (H3) yang menjelaskan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pemakai diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kandau *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan pemakai.

d. Pengaruh Kemudahan pengguna yang dipersepsikan Terhadap Kepuasan pengguna

Hipotesis empat (H4) menyatakan bahwa Kemudahan pengguna yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kandau *et al.* (2015) yang menemukan bahwa Kemudahan pengguna yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (H1 diterima)..
- Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (H2 diterima).
- Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai diterima (H3 diterima).
- Kemudahan pengguna yang dipersepsikan berpengaruh positif

terhadap Kepuasan pemakai diterima (H4 diterima).

5.2. Saran

Setelah mengetahui kesimpulan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

- Materi pembahasan yang pokok dalam penelitian ini adalah tentang evaluasi penerapan sistem informasi akademik dimana sistem informasi akademik tersebut akan selalu mengalami perubahan yang disesuaikan dengan kondisi pada saat nya.
- Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan pengamatan yang lebih luas baik dari sisi kuantitas maupun kualitas data nya.
- Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan kuesioner saja tetapi dengan melakukan teknik yang lain seperti wawancara.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Fred D., Bagozzi P., and Warshaw R. 1989. *User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models*, *Management Science*, bzv ksd35(8): 982-1003
- Ghazali, G. 2006. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Acep, Kosasih. 2007. Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Maksi* 6(2) : 143 – 160.
- Tulumang, Stefanus J, G.D. Kandou, Ch.R. Tilaar. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R.D. Kandou Malalayang- Manado. *JIKMU*. 2015;5(2b).
- Tulumang, Stefanus J, G.D. Kandou, Ch. R. Tilaar. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (interna) di RSUD Prof. R.D. Kandou Malalayang – Manado. *JIKMU*. 2015;5 (2b).
- Krismiaji (2002). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Jawad, A. Q., and R. Reeve. 1997. *Successful Acquisition of IT Systems*. Working Paper.
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidiah (2006). Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang – kacang dan umbi – umbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol,15, No. 2
- Kotler, Philip (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Poll, Roswitha (2008) "High Quality – High Impact ? Performance And Outcome Measure In Libraries". [www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08 carde/publicat/04apoll.pdf](http://www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08%20carde/publicat/04apoll.pdf)
- Yuadi, Imam (2008) *Kualitas Perangkat Lunak: Definisi, Pengukuran dan Implementasi (Studi kasus dalam open-source software)"* Artikel.
- DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean (2003) The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten – Year Update. *Journal of Management Information Systems/Spring* vol. 19. No. 4, pp. 9 – 30 Bhpbowo.wordpress.com Id.m.wikipedia.org
- Venkatesh, V., dan Michael G. Morris (2000) Why Don't Men Ever Stop to Ask For Direction? Gender, Social, Influence, And Their Role In Technology Acceptance And Usage Behavior. *MIS Quarterly*, 24/1
- Zviran, M., Nava Plinskin dan Ron Lewi (2005) Measuring User Satisfaction And Perceived Usefulness In The ERP Context. *Journal of Computer Information Systems*, Spring.
- Bergensen, Bard M. (2008) *User Satisfaction and Influencing Issue*. Artikel. www.iu.hio.no/~frodes/rm/bard.pdf