

## PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS NEGERI PADANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Muhammad Imam Andikha, Rahmiati, Thamrin  
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang,  
Indonesiamamandikha88@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of System Quality and Information Quality of UNP Academic Portal on User Satisfaction. This type of research is quantitative descriptive. This research was conducted in the University of Padang. While the research time was carried out in July-August 2018. The population in this study were UNP students who were enrolled actively in 2016 with a sample of 400 people taken by probability sampling. Data is processed using multiple linear regression using a SPSS 16.0 program. The results showed that System Quality had a significant positive effect on User Satisfaction and Information Quality had a significant positive effect on User Satisfaction at  $\alpha = 0.05$*

**Keywords:** *Information Systems, System Quality, Information Quality, User Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Banyaknya orang yang menggunakan jaringan Internet pada saat ini, sehingga membuat fenomena gaya hidup baru di kalangan masyarakat terhadap penggunaan Internet, seolah Internet tidak terlepas dari kehidupan manusia saat ini. Majunya teknologi dan informasi membuat pengetahuan masyarakat lebih terbuka terhadap pengetahuan global. Dimana sekarang ini Internet dapat diakses oleh kalangan apa saja dimana saja dan kapan saja. Universitas Negeri Padang dalam pelaksanaan akademiknya memiliki suatu sistem informasi (portal akademik) yang beralamat [www.portal.unp.ac.id](http://www.portal.unp.ac.id). Sistem tersebut memungkinkan para civitas akademika Universitas Negeri Padang untuk menerima informasi dengan lebih cepat melalui Internet. Sistem ini diharapkan dapat memberi kemudahan kepada semua civitas akademika untuk melakukan aktivitas-aktivitas akademik dan proses belajar- mengajar. Dengan memasukkan nim dan password para mahasiswa dapat membuka dan menggunakan fasilitas yang ada di dalam portal akademik tersebut. Tujuan dari Portal Akademik ini adalah memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang dapat diakses oleh mahasiswa kapan saja dan dimana saja untuk memenuhi kebutuhan akademik.

Suksesnya sistim informasi akademik UNP ini, dapat diukur melalui salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi yaitu model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean pada tahun 2003 yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini merefleksikan ketergantungan enam pengukuran, yaitu: kualitas sistem (*system Quality*), kualitas informasi (*information Quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*net benefits*). Namun, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 2 dimensi yaitu dimensi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai pengukuran Kepuasan karena sistem yang diteliti bersifat *Mandatory*. Dimensi Kualitas pelayanan tidak digunakan karena di Portal Akademik UNP kita hanya berhadapan dengan sebuah Sistem Informasi dan tidak ada unsur pelayanan. Sedangkan Dimensi Penggunaan tidak bisa digunakan pada Sistem yang bersifat Wajib Digunakan (*Mandatory*). Sedangkan Manfaat Bersih yang didapat tentu untuk Organisasi UNP sendiri dan Mahasiswanya sehingga dimensi Manfaat Bersih tidak perlu digunakan lagi.

Penelitian empiris terhadap Model Delone dan Mclean yang dilakukan oleh McGill *et al* (2003) menemukan bahwa *perceived Information Quality* dan *perceived System Quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use*. Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived System Quality* dan *perceived Information Quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem tersebut, perbedaan ini disebabkan karena penelitiannya menggunakan obyek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*, sehingga intensitas penggunaan sistem

*Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Portal Akademik Universitas Negeri Padang Terhadap Kepuasan Pengguna*

bukan merupakan indikator kesuksesan system informasi yang dikembangkan. Maka, didalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi Portal Akademik UNP.

Kualitas sistem berarti adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan Mclean, 2003). Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Mahasiswa selaku pengguna sistem informasi biasanya hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan akademik dan kualitas informasi yang dihasilkan, tetapi mengabaikan kualitas sistem nya. Apabila kualitas sistem pada sistem informasi tidak memadai, maka sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini bisa kita lihat pada kehandalan sistem Portal Akademik UNP.

**Tabel 1. Daya Tampung Server Portal Akademik UNP**

Keterangan	Jumlah Mahasiswa
Daya Tampung Optimal Server	8.000
Jumlah Mahasiswa saat Pengambilan KRS bersama (Tahap 1, FIP FBS FMIPA FIS)	14.062

**Sumber:** PUSKOM UNP, Tahun 2018

Berdasarkan data dari Tabel 1 memperlihatkan bahwa kemampuan server tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang mengakses portal saat pengambilan KRS bersama. Pada uji server yang dilakukan oleh Puskom UNP di awal tahun 2018 dinyatakan bahwa daya tampung server berjumlah 8000 pengguna, sedangkan jumlah mahasiswa untuk pengambilan KRS bersama tahap 1 berjumlah 14.062 Mahasiswa. Apabila permasalahan Kualitas Sistem ini terus berlangsung maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa selaku pengguna Portal Akademik. Selama melakukan proses pengambilan KRS bersama, saat ini Portal Akademik UNP belum mampu untuk menampung semua user nya apabila menggunakan Portal Akademik UNP secara bersamaan, hal ini dapat menyebabkan Portal Akademik UNP tidak dapat di akses atau *crash*. Apabila permasalahan kehandalan sistem ini terus berlangsung maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa selaku pengguna Portal Akademik.

Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat dari sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Selanjutnya masih ada output informasi yang tidak akurat. Semisal nya jadwal pengambilan KRS diumumkan di portal pada pukul 8 pagi , namun hingga pukul 9 pagi pengambilan KRS belum dibuka. Contoh lain setelah selesai mengambil KRS dengan jadwal yang sudah diatur, ternyata ada perubahan jadwal kelas ataupun dosen pengajar di hari kemudiannya yang menyebabkan ada kelas yang bentrok sehingga mahasiswa harus mengatur jadwal kuliahnya kembali. Persoalan ini bila eksis tentu akan membuat mahasiswa tidak merasa puas atas Portal Akademik UNP. Atas dasar teori tersebut yang sudah dipaparkan penulis menggunakan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai indikator dalam pengukuran kesuksesan sistim informasi Portal Akademik UNP yang akan diteliti karna dua faktor inilah prediktor yang signifikan dalam mengukur Kepuasan Pengguna.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari satu variabel independen ke variabel dependen, yaitu pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Portal Akademik UNP terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini bersifat *explanatory study*, studi penjelasan untuk mengidentifikasi data primer hasil dari jawaban responden yang dituangkan dalam jawaban kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti. Penelitian ini akan dilakukan di Universitas Negeri Padang yang dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2018, dengan sampel sebanyak 400 Mahasiswa S1 UNP.

*Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Portal Akademik Universitas Negeri Padang Terhadap Kepuasan Pengguna*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Normalitas

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2013:163). Dari perolehan hasil pengujian terkait dengan apakah penyebaran data di dalam penelitian ini sudah tersebar secara normal, maka peneliti dalam hal ini menggunakan metode p-plot dan penyebaran titik-titik yang mendekati garis diagonal. Kondisi ini dapat diartikan bahwa data di dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

### Hasil Uji Multikolinearitas

Dari hasil perhitungan yang didapatkan dilihat dari uji multikolinearitas dengan menggunakan metode pengujian TOL dan VIF yang mana metode tersebut memiliki beberapa ketentuan, yaitu apabila nilai dari VIF <10 dan TOL > 0.1. diketahui nilai Tolerance lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF keseluruhan variabel lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas adalah asumsi dalam regresi di mana varians residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada uji *scatterplot*. Setelah dilakukan pengujian terlihat tidak adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, maka tidaklah terjadi persoalan atau gejala heteroskedastisitas tersebut.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

**Tabel 2. Analisis Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikansi
Konstanta	1.774	7.949	0.000
Kualitas Sistem	0.434	5.539	0.000
Kualitas Informasi	0.149	2.150	0.032
R <sup>2</sup>		0.230	

(Sumber: *Olahan Data Primer, 2018*)

Dari model persamaan regresi linear berganda di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1.774 yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna telah mencapai 1.774. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0.434. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Sistem pada Portal Akademik maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 0.149. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Informasi pada Portal Akademik maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

### Hasil Uji Kelayakan Model

**Tabel 3. Uji Kelayakan Model**

MODEL	SUM OF SQUARES	DF	MEAN SQUARE	F	SIG.
1   Regression	35.148	2	17.574	60.625	.000 <sup>A</sup>
Residual	115.083	397	.290		
<b>TOTAL</b>	<b>150.231</b>	<b>399</b>			

(Sumber: Olahan Data Primer, 2018)

Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang didapat dengan  $\alpha = 0,05$ . Apabila signifikan F lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah benar dan model dapat digunakan untuk uji penelitian. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa signifikan adalah 0.000 atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah benar dan model dapat digunakan untuk uji penelitian.

### Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Tabel 4. Uji Hipotesis

MODEL	UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS		STANDARDIZED COEFFICIENTS	T	SIG
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.774	.223		7.949	.000
Kualitas Sistem	.434	.078	.367	5.539	.000
<b>KUALITAS INFORMASI</b>	<b>.149</b>	<b>.069</b>	<b>.143</b>	<b>2.150</b>	<b>.032</b>

(Sumber: Olahan Data Primer, 2018)

Hipotesis 1 diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Sistem lebih kecil dari  $\alpha$  yaitu  $0.000 < 0.05$ . Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima, artinya Kualitas Sistem (X1) portal akademik UNP mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hipotesis 2 diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi lebih kecil dari  $\alpha$  yaitu  $0.032 < 0.05$ . Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima, artinya Kualitas Informasi (X2) portal akademik UNP mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti Kualitas Sistem dapat secara langsung mempengaruhi tingkat Kepuasan mahasiswa saat menggunakan Portal Akademik. Semakin baik Kualitas Sistem Portal Akademik UNP, maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Kualitas Sistem memiliki koefisien sebesar 0,434 terhadap Kepuasan Pengguna. Jika dibandingkan dengan variabel lain, maka koefisien dari Kualitas Sistem berada pada urutan pertama. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa saat akan mengakses suatu Portal Akademik maka kita akan mengakses Sistem terlebih dahulu sebelum dapat melihat informasi yang diberikan, apakah portal tersebut mengalami *crash* saat memuat halaman ataupun saat kita mengunduh sebuah data. Sehingga mahasiswa akan lebih awal merasakan Kualitas Sistem dibanding Kualitas Informasi, artinya Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang lebih besar daripada Kualitas Informasi terhadap kepuasan penggunaan.

Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti Kualitas Informasi dapat secara langsung mempengaruhi tingkat Kepuasan mahasiswa saat menggunakan Portal Akademik. Semakin baik Kualitas Informasi Portal Akademik UNP, maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Kualitas Informasi memiliki koefisien sebesar 0,149 terhadap Kepuasan Pengguna. Jika dibandingkan dengan variabel lain, maka koefisien dari Kualitas Informasi berada pada urutan kedua.

## SIMPULAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Portal Akademik UNP terhadap Kepuasan Pengguna. maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Portal Akademik UNP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Itu artinya semakin baik Kualitas Sistem Portal Akademik UNP maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi Portal Akademik UNP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Itu artinya semakin baik Kualitas Informasi Portal Akademik UNP maka Kepuasan Pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi akan semakin meningkat.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Portal Akademik UNP terhadap Kepuasan Pengguna, dapat penulis sarankan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem dan kualitas informasi portal akademik saat ini harus dipertahankan oleh Universitas Negeri Padang
2. Kedepannya perlu inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi portal akademik sehingga kepuasan pengguna tetap terjaga, sebab pengguna tentu memiliki ekspektasi dan pengalaman sebelumnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H., & William S. Hopwood. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Keenam, Salemba Empat, Jakarta
- DeLone, W. H. and Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent. *Journal of Management Information Systems*.
- DeLone, W. H. and Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), pp. 9–30. doi: 10.1073/pnas.0914199107.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guimaraes, T., Igbaria, M. and Lu, M. -t (1992). The Determinants of DSS Success: An Integrated Model. *Decision Sciences*, 23(2), pp. 409–430. doi: 10.1111/j.1540-5915.1992.tb00397.x.
- Guimaraes, T., Staples, D. S. and McKeen, J. (2007). Assessing the impact from information systems quality. *Quality Management Journal*, 14(1), pp. 30–44. doi: 10.1080/10686967.2007.11918014.
- Hartono, Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi 2007. BPF, Yogyakarta.
- Istianingsih & Wiwik Utami. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu. *Jurnal SNA. Vol SNA XII*.
- Kotler, & Keller, K.L. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13, Erlangga (vol 22).
- Livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone–McLean model of information system success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), pp. 8–21. McGill, T., Hobbs, V. and Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A Test of DeLone and McLean’s model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), pp. 24–45. doi: 10.4018/irmj.2003010103.
- Melone, N. P. (1990). A theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information systems

- research. *Management Science*, 36(1), pp. 76–91. doi: 10.1287/mnsc.36.1.76.
- Negash, S., Ryan, T. and Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in Web-based customer support systems. *Information & Management*, 40, pp. 757–768. doi: 10.1016/S0378-7206(02)00101-5.
- O'Brien, James. (2012). *Management Information System, Library Review*. doi: 10.1016/j.jilr.2010.07.006.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Somers, T. M., Nelson, K. and Karimi, J. (2003). Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain. *Decision Sciences*, 34(3), pp. 595–621. doi: 10.1111/j.1540-5414.2003.02428.x.
- Suwardjono.(2010). *Teori Akuntansi: Pengungkapan dan Sarana Interpretatif*. Edisi Ketiga. BPF, Yogyakarta.
- Wilson, A. *et al.* (2012). Service recovery. in *Services marketing: integrating customer focus across the firm*, pp. 338–365.