

## Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning

Khairani Dwi Hadrina Pohan<sup>1</sup>, Rose Rahmidani<sup>2</sup>

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang  
khairanidwi98@gmail.com<sup>1</sup>, roserahmidani@fe.unp.ac.id<sup>2</sup>

**Abstract :** *The purpose of research is to know the role of System Quality and Service Quality on User Satisfaction student Padang State University. This research used quantitative descriptive method, the population in this research were students Padang State University. Number of samples were decided base on hair et. As many as 100 people and were chosen by using proportional stratified Random Sampling. Data were used is primer data were provided through questionnaire shared to students Padang State University based on predetermined criteria. Analysis method was used is multiple regression by using spss 20. The result of this research shows (1) System Quality have significant affect on User Satisfaction, (2) Service Quality have significant effect on User Satisfaction.*

**Keywords :** *system quality, service quality, user satisfaction*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

### PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 ditandai dengan kemudahan menggunakan teknologi diseluruh dunia. Hal ini mengakibatkan perubahan di bidang komunikasi salah satu contoh yaitu internet. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jaringan internet membuat gaya hidup baru yang seolah semakin canggih, seakan internet ini tidak dapat terlepas pada kehidupan masyarakat masa kini. Internet beranekaragam kegunaannya, baik itu untuk mencari informasi, berita, berbelanja online, hiburan, berdagang/bisnis, maupun menambah pengetahuan atau biasa disebut untuk pendidikan. Semakin banyaknya pengguna internet didunia khususnya Indonesia, mendorong Universitas Negeri Padang menggunakan media online untuk memudahkan aktivitas setiap civitas akademiknya yang beralamat [www.elearningunp.ac.id](http://www.elearningunp.ac.id). (Agustini & Kurniawan, 2019) E-Learning merupakan suatu sistem atau konsep yang dirancang oleh sebuah lembaga pendidikan guna proses belajar mengajar menggunakan sistem elektronik sehingga mendukung proses pembelajaran. E-Learning UNP dirancang dalam bentuk sistem yang berbasis web. Jadi, sebelum memasuki sistem pengguna diharuskan mengakses web terlebih dahulu. Menurut (Agustini & Kurniawan, 2019) web merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat suatu aplikasi yang dapat berinteraksi dengan semua user tanpa harus melakukan instalasi pada 1 pc/laptop penggunaannya. Menurut Fathansyah (Khairunnisa & Yunanto, n.d.) bahwa WWW (world wide web) merupakan sebuah sistem

informasi yang mendistribusikan suatu informasi berbasis hypertext. Untuk itu dapat diketahui bahwa E-Learning merupakan sistem yang berbasis web.

Sistem tersebut bisa dipergunakan oleh civitas akademika UNP khususnya mahasiswa UNP untuk menerima informasi dengan lebih efektif dan efisien melalui internet. Dengan hanya menggunakan NIM serta Passwordnya para mahasiswa dapat mengakses atau mempergunakan fasilitas yang terdapat dalam E-Learning. Untuk itu diharapkan mahasiswa sering menggunakan E-Learning sebagai media pembelajaran dan merasakan kepuasan dengan sistem informasi yang telah disediakan oleh UNP. Menurut Ives dalam (Almarshdeh, 2016) Kepuasan Pengguna dilihat dari sejauhmana pengguna sistem informasi percaya bahwa sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka sesuai persyaratan informasionalnya. Menurut Ridwan, I dalam (Sari, 2018) Tingkatan kepuasan ialah pebandingan dari kinerja/pelayanannya serta sistemnya haruslah dipergunakan berdasarkan dengan yang diharapkan oleh penggunanya. Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari respon kepuasannya saja akan tetapi pengukuran kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari rasa ketidakpuasan dari si pengguna jasa tersebut. Apabila sistem dan pelayanannya diberikan oleh E-Learning UNP masih di bawah harapan, maka hasilnya akan mengecewakan. Bahkan jika sistem dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka hasilnya akan memuaskan. Menurut Doll et al dalam (Rudini, 2015) menyatakan bahwa konten, akurat, format, kemudahan dalam menggunakan, dan tepat waktu merupakan indikator dalam mengukur kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tabel 2 tentang respon mahasiswa UNP mengenai tingkat kepuasan dalam menggunakan E-Learning yang telah dilakukan pada Senin, 10 Februari 2020 pada 34 Mahasiswa UNP dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Obsevasi Awal terhadap 34 Responden Mahasiswa UNP tentang Kepuasan Pengguna E-Learning UNP**

No	Pertanyaan	Jawaban		Persentasi	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya pernah menggunakan E-Learning UNP	34	0	100%	0%
2	Saya sering mengguna E-Learning UNP	25	9	73,5%	26,5%
3	Menurut saya E-Learning mudah untuk diakses	12	22	35,3%	64,7%
4	Saya merasa puas menggunakan E-Learning UNP	4	30	11,8%	88,2%

Sumber: Data Primer, Februari 2020

Berdasarkan tabel 1 peneliti menemukan bahwa 34 orang atau 100% mahasiswa selaku responden sudah menggunakan E-Learning sedangkan yang sering menggunakan E-Learning sebagai media pembelajaran sebanyak 25 orang atau 73,5% dan yang 9 orang atau 26,5% tidak sering. Mahasiswa yang menyatakan E-Learning UNP mudah untuk diakses sebanyak 12 orang atau 35,3% sedangkan yang menyatakan tidak sebanyak 64,7% serta dari 34 responden mahasiswa dari berbagai fakultas S1 UNP 30 orang atau 88,2% mahasiswa menyatakan tidak puas dalam menggunakan E-Learning UNP dan 4 atau 11,8% orang mahasiswa menyatakan

puas menggunakan *E-Learning* UNP. Dapat disimpulkan dari pernyataan tersebut mahasiswa UNP merasa bahwa *E-Learning* yang sering digunakan dalam media pembelajaran sulit untuk diakses dan mahasiswa merasakan ketidakpuasan terhadap *E-Learning* tersebut.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem, sebagaimana menurut Guimares *et al* dan Yoon *et al* dalam (Pawirosutomo, 2016) ialah tolak ukur kepuasan pengguna dalam SK dicerminkan melalui kualitas dari sistemnya yang dimiliki. Sedangkan pengertian sistem Menurut (Yunanto, 2017) adalah sekelompok unsurenya yang sangat erat hubungannya atau kaitannya, yang berfungsi secara bersamaan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu. Kepuasan pengguna pada sebuah SI ialah bagaimana tingkat pandangan pengguna/user sistem sebenarnya, bukan pada kualitas sistemnya secara teknik. Menurut Seddon dan Kiew dalam (Pawirosutomo, 2016), menyatakan kepuasan pengguna (user satisfaction) dapat dipengaruhi melalui kualitas sistem (system quality).

Menurut Delone and McLean dalam (Irfan *et al.*, 2019), kualitas sistem berarti bagaimana tingkat kemampuan ataupun performa dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Titik fokus adalah performa dari sebuah sistemnya tersebut, ditinjau pada seberapa hebat perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur melalui sistem yang dapatkah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Jika kualitas sistemnya pada suatu sistem informasi tidak baik dan tidak sepadan, menyebabkan sistem informasinya tidak dapat mencukupi kebutuhan yang diinginkan oleh setiap penggunanya. Peneliti menemukan dalam kolom komentar pada *E-Learning* UNP mahasiswa menyatakan permasalahannya terhadap sistem *E-Learning* ini. Dapat dilihat pada gambar 1 mahasiswa UNP yang kesulitan saat penghapusan file yang telah terupload dan menghapus file yang belum disubmit karena mahasiswa tersebut salah saat memasukkan file yang akan diupload.



**Gambar 1. Komentar Mahasiswa Pada Kolom Komentar *E-Learning* UNP**

Sumber: *E-Learning Universitas Negeri Padang*

Berdasarkan hasil observasi awal tentang kualitas sistem E-Learning UNP yang dilakukan pada 34 mahasiswa UNP yang telah dilakukan peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Observasi Awal terhadap 34 Responden Mahasiswa UNP tentang Kualitas Sistem E-Learning UNP**

No	Pertanyaan	Jawaban		Persentasi	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Pernah terjadi kesalahan/error saat saya mengakses E-Learning UNP	33	1	97,1%	2,9%
2	Menurut saya E-Learning UNP memiliki desain yang menarik	2	32	5,9%	94,1%

Sumber: Data Primer, Februari 2020

Peneliti menemukan 33 mahasiswa atau 97,1% menyatakan terdapat kendala saat mengakses E-Learning dan 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak memiliki kendala serta terkait desain web E-Learning 2 orang atau 5,9% mahasiswa menyatakan bahwa desain yang dimiliki E-Learning UNP menarik sedangkan yang menyatakan tidak menarik sebanyak 32 orang atau 94,1%. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa mahasiswa selaku pengguna pernah mengalami kendala saat mengakses E-Learning UNP dan Desain E-Learning tidak menarik bagi penggunaannya. Jika hal ini terus terjadi dan tidak ada tindak lanjut oleh pihak Operasional E-Learning UNP maka pengguna merasa kecewa dan enggan menggunakan E-Learning sebagai media pembelajaran.

Tidak hanya kualitas sistem yang akan mempengaruhi kesuksesan sistem informasi tetapi kualitas layanan juga mempengaruhi kesuksesan sistem informasi khususnya E-Learning UNP. Menurut Parasuraman dalam (Buanawati et al., 2019), kualitas layanan merupakan perbandingan dari apa yang ditawarkan dan disediakan oleh sistem tersebut. Sementara itu, menurut Boulding et al (dalam Afthanorhan, 2019 : 14), harapan dapat dipertimbangkan dalam hal apa saja yang akan ditawarkan oleh layanan tersebut. menurut Evans dan Lindsay. (Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, 2016) menyatakan dimana berhubungan dengan produk jasa manusia, proses serta lingkungannya yang melebihi harapan dari manusianya. Menurut Tjiptono dalam (Irfan et al., 2019), *Service Quality* ialah tingkatan keunggulan dari harapan pengguna dan pengendaliannya pada tingkatan keunggulan tersebut agar memenuhi keinginan pengguna. Kualitas dari pelayanan menjadi sangat penting. Kerena pengguna sistem saat ini akan mengukur bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan khususnya pada sistem informasi E-learning UNP. Sebagai gambaran awal tentang kualitas layanan E-Learning UNP dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Obsevasi Awal terhadap 34 Responden Mahasiswa UNP tentang Kualitas Layanan E-Learning UNP**

No	Pertanyaan	Jawaban		Persentasi	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya paham menggunakan fitur-fitur yang disediakan <i>E-Learning</i> UNP	12	22	35,3%	64,7%
2	<i>E-Learning</i> UNP merespon dengan keluhan saya dengan cepat	4	30	11,8%	88,2%

Sumber: *Data Primer, Februari 2020*

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan responden menyatakan memahami fitur-fitur atau layanan yang disediakan oleh *E-Learning* UNP sebanyak 12 orang atau 35,3% sedangkan yang tidak memahami layanan atau fitur yang disediakan sebanyak 22 orang atau 64,7%. Untuk pernyataan *E-Learning* UNP merespon keluhan saya dengan cepat yakni 4 orang atau 11,8% yang menjawab Ya dan yang menjawab Tidak sebanyak 30 orang atau 88,2%. Jika pengguna tidak memahami fitur- fitur atau layanan yang diberikan dan saat keluhan dari pengguna pun lama untuk diproses maka membuat para pengguna akan mengalami kesulitan saat menggunakan *E-Learning*. Saat pengguna merasa kesulitan menggunakan *E-Learning* perlu adanya daya tanggap yang cepat oleh pihak operasional *E-Learning* UNP. Sedangkan Menurut Delone and McLean (Perdanawati Indah Virra et al., 2014), menyebutkan daya tanggap, empati dan jaminan merupakan indikator pengukur kepuasan pengguna. Ketika mahasiswa bertanya tidak disediakan seperti admin ataupun *contact person*. Padahal layanan berupa admin atau *contac person* di *E-learning* UNP sangat berguna bagi pengguna. Dapat dilihat pada gambar 2 bentuk tampilan awal *E-Learning* UNP sebagai berikut:



**Gambar 2. Bentuk Tampilan Awal E-Learning UNP**

Sumber: [www.elearning.unp.ac.id](http://www.elearning.unp.ac.id)

Berdasarkan tampilan awal *E-Learning* hanya ada kolom NIM dan *Password* yang tersedia. *E-Learning* UNP tidak menyediakan adanya layanan *Contact Person* ataupun admin yang dapat dihubungi jika terjadi kesalahan saat pengaksesan *E-Learning* tersebut. Sehingga daya tanggap dalam sistem informasi terkesan lama dan membuat mahasiswa harus mencari tahu terlebih dahulu kemana mahasiswa harus mengurus masalah tersebut. Serta pada tampilan awal *E-Learning* tidak ditemukan empati berupa perhatian khusus yang diberikan

oleh pihak operasional *E-Learning* seperti kalimat jangan memberikan password anda kepada pihak manapun serta perhatian khusus lainnya. Jika Persoalan ini bila dibiarkan terjadi akan membuat mahasiswa sebagai pengguna *E-learning* UNP tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman dalam (Pawirosutomo, 2016) menyebutkan bahwa kualitas jasanya tergantung pada perbedaan darilayanannya yang diekspektasikannya pada apa yang dirasakan oleh penggunanya. Jika ekspektasi pelayanannya yang diatas dari apa yang dirasakan jadi dapat dikatakan bahwa pelayanannya tersebut tidak memuaskan. Sedangkan jika ekspektasikannya lebih rendah dari apa yang dirasakannya maka dapatlah disebutkan bahwa kualitas jasa atau layanan yang diberikan berada pada tingkat yang memuaskan pengguna. Menurut Delone dan Mclean dalam (Muhamad Fuat Asnawi, 2014), menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi lebih penting dibandingkan dari penerapan lainnya, karena yang menggunakan sistem informasi merupakan orang-orang yang berada di internal organisasi.

## METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti dari gambaran diatas, maka metode penelitian kali ini adalah deskriptif-kuantitatif, ialah mencari informasinya yang berhubungan dengan gejala-gejala yang ada, didefenisikan dengan sangat jelas dan pasti tujuan yang hendak dicapai, menyusun bagaimana cara pendekatan, mengumpulkan data-datanya untuk bahan membuat laporan. Penelitian ini mengambil bentuk hubungan yang bersifat sebab dan akibat. Penelitiannya ini bermaksud untuk mengujikan pengaruh variabel bebas yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pengguna pada mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Teknik/cara pengambilan sample yang dilakukan pun dalam penelitian saat ini yaitu teknik pengambilan sample Proportional Random Sampling. Dengan jumlah populasi sebanyak 30.215 orang, maka untuk menentukan jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga peneliti mendapatkan jumlah sample sebanyak 100 sample. Berikut jumlah populasi dan sampel mahasiswa aktif tahun ajaran Juli-Desember 2019.

**Tabel 4. Jumlah Populasi dan Sampel Mahasiswa aktif tahun ajaran Juli-Desember 2019**

NO	FAKULTAS	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1	FIP	6.136	20
2	FPP	2.167	7
3	FBS	4.152	14
4	FMIPA	4.651	15
5	FIS	4.193	14
6	FT	3.040	10
7	FIK	3.488	12
8	FE	2.388	8
<b>TOTAL</b>		<b>30.215</b>	<b>100</b>

Sumber: BAAK UNP, 2020

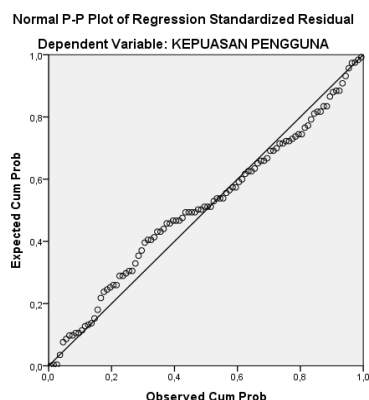
Jenis datanya dalam penelitian yaitu data primer sebagai jawaban responden dari pernyataan yang telah dibuat, serta data sekunder yang diperoleh dari lembar hasil studi responden. Selanjutnya teknik pengumpuldata dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan teknik analisisnya regresi berganda menggunakan aplikasi SPSS 20. Penelitian ini menggunakan teknik uji persyaratan asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji F dan uji t serta yang terakhir uji koefisien determinasi( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat adanya pengaruh dari kualitas sistemnya serta kualitas layanannya terhadap kepuasan pengguna E-learning pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. Sebelum melakukan prngujian hipotesis, jadi harus dilakukannya uji asumsi klasik dahulu sebagai syarat utama dalam melakukan pada persamaan regresi. Uji asumsi klasik dikelompokkan menjadi 3, yakni uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedasitas. Setelah itu dilakukannya uji analisis regresi dan uji hipotesis, yaitu uji F dan uji t dan diakhiri dengan dilakukannya uji koefisien deteminasi ( $R^2$ ).

### Uji Normalitas

Uji normalitas dipergunakan meninjau apakah datanya dihasilkan terdistribusikan normalkah atau tidak. Normalitas datanya memakai SPSS versi 20 diperjelas dalam gambar dibawah ini :



**Gambar 3. Uji Normalitas**

*Sumber: pengolah data statistik 20, (2020)*

Distribusi normal apabila data menyebarnya disekitar antara garis-garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya memperlihatkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi syarat normalitas tersebut. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa garis plot mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram. Maka bisa dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal atau telah memenuhi syarat dari normalitas.

### Uji Multikolonieritas

Uji multikolonearitas yakni adanya hubungannya erat antara variabel bebas pada persamaan regresi. Untuk menguji adakah atau tidak hubungan tersebut dapat dilihat pada kolom uji multikolonearitas dibawah ini bahwa nilai VIF  $\geq 10,00$  serta nilai Tolerance  $>0,1$ . bahwa dapat diklaim bahwa tidak terjadinya persoalan multikolonearitas.



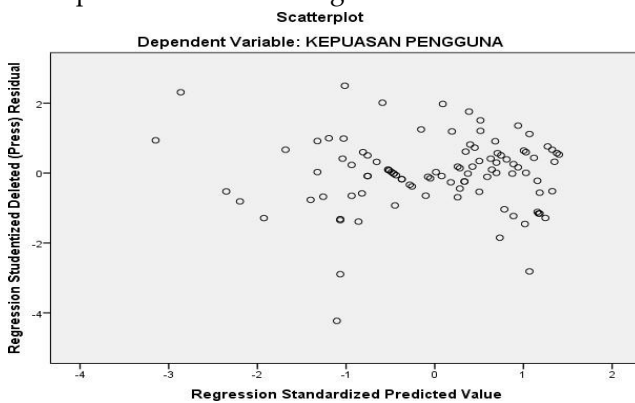
**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,351	2,864	Tidak terjadi Multikolonearitas
X2	0,351	2,864	Tidak terjadi Multikolonearitas

Sumber : Pengolahan data statistik 20, (2020)

**Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas ialah asumsi pada regresi dimana variace residual berbeda untuk satu dari pengamatan ke pengamatannya yang lain. Agar mengetahui terdapat heterokedastisitas bisa dilakukannya dengan memperhatikan pada uji *scatterplot* terdapat atau tidak pola tertentu melalui gambar berikut ini:



**Gambar 4. Uji Heterokedastisitas**

Sumber : pengolahan data statistik 20, (2020)

Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang bersifat jelas, dan titik-titiknya menyebarkan, dapat diindikasikan tidak terdapatnya masalah heterokedastisitas pada penelitian ini.

**Analisis Regresi Berganda**

Selanjutnya, pada penelitian kali ini menganalisis pengaruh kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), yang mempengaruhi kepuasan penggunaanya ( $Y$ ). Dari analisis regresi berganda berguna melihat arah hubungan/pengaruh antara  $X_1$  dan  $Y$ , apakah variabel tersebut berhubungan/berpengaruh positif atau negatif. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan hasil analisis yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6. Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	4,976	2,969		1,676	0,097
Kualitas Sistem	0,154	0,072	0,181	2,145	0,034
Kualitas Layanan	0,864	0,100	0,717	8,495	0,000

Sumber: pengolahan data statistik 20, (2020)



Berdasarkan tabel tersebut dapat diungkapkan model estimasi sebagai berikut:

$$Y=4,976 + 0,154 + 0,864 + 2,969$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Layanan

e = Standar Error

Dari persamaannya diatas bisa diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Nilai konstantanya sebesar 4,976 menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan adalah konstant dan nilai Kepuasan pengguna 4,976
- 2) Variabel Kualitas sistem (X1) terdapat koefisien regresi positifnya yakni 0,154 jadi, maka variabel Kualitas Sistem bertambah, menyebabkan Kepuasan pengguna dapat mengalamikenaikannya sebesar 0,154 dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.
- 3) Variabel Kualitas layanan (X2), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,864 jadi jika variabel Kualitas Layanan bertambah, menyebabkan Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatannya sebesar 0,864 dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

## Uji Hipotesis

### Uji F

Uji F dipergunakan dalam meninjau apakah regresi berganda layak digunakan didalam penelitian jadi dilakukanlah uji kelayakan model. Sehingga dapat kita ketahui apakah Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning UNP. Untuk melihat kelayakan model maka dapat dilihat pada hasil uji F dengan melihat tabel berikut ini:

**Tabel 7. Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3547,484	2	1773,742	151,	,000
1 Residual	1139,276	97	11,745	020	b
Total	4686,760	99			

Sumber: *pengolahan data statistik 20, (2020)*

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk menguji apakah model yang digunakan sudah benar atau tidak. Titik yang digunakannyaitu dengan membandingkan antara nilai signifikan yang didapat dengan  $\alpha = 0,05$ . Jika F lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi yang dipergunakan sudah dapat dikatakan benar dan model dapat dipergunakan untuk uji penelitian. Melalui tabel diatas dilihat bahwa signifikan adalah 0,000 atau kecil dari 0.05 maka dapat disebutkan bahwa persamaan regresi yang dipergunakan sudah benar dan model digunakan untuk uji penelitian.

## Uji t

Uji t dipergunakan dalam meninjau pengaruh variabel independen ini terhadap variabel dependen secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

**Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)					
	4,976	2,969		,676	97
Kualitas Sistem					
	,154	0,702	0,181	,145	,034
Kualitas Layanan	0,846	0,100	0,717	,495	.000

Sumber: pengolahan data statistik 20, (2020)

H1 = Didapatkan nilai signifikansinya variabel Kualitas sistem lebih kecil dari alpha yaitu  $0,034 < 0,05$ . Berdasarkan analisisnyatersebut diungkapkan hipotesisnya 1 diterima, jadi Kualitas Sistem (X1) E-Learning UNP memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

H2 = Didapatkan nilainya signifikanvariable Kualitas layanan lebih kecilI dari alpha yaitu  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan analisisnyatersebut diungkapkan hipotesis 2 dapat diterima, jadi Kualitas Layanan (X2) portal akademik UNP memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.**

Melalui hasil penelitian, diungkapkanyakni variabel Kualitas Sistemnya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunanya E-Learning Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansinya  $0,034 < 0,05$  dengan nilai t-hitung sebesar  $2,145 > t_{tabel} (1,984)$ . Hal tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Sistemnya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna E- Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Kualitas Sistem yang dihasilkan oleh E-Learning UNP berdasarkan persepsi pengguna berasal dari Kualitas sistem E-Learning sendiri. Hal tersebut sesuai dengan kenyataan bahwa saat kita akan memakai E-Learning maka akan mengakses sistemnya dahulu sebelum mendapatkan layanan yang disediakan, akankah E-Learning *error/chash* saat memuat halaman atau mengunduh serta mengupload suatu data.

Namun, pandangan awal mahasiswa terhadap sistem E-Learning yang pernah terjadi kesalahan/error sat diakses, tampilan desain E- Learning yang kurang menarik tidak menimbulkan ketidakpuasan Mahasiswa dalam menggunakan E-Learning UNP. Dimana hasil TCR kepuasan Pengguna E-Learning UNP berada pada kriteria baik. Hal ini mendorong karena

sifat sistem yang bersifat wajib digunakan, mahasiswa tidak punya pilihan lain selain menggunakan E-Learning UNP meskipun ada kekurangan pada sistem tersebut.

Mahasiswa juga menyatakan bahwa E-Learning UNP memiliki navigasi yang mudah untuk dioperasikan. E-Learning UNP memiliki suatu sistem yang *user friendly* sehingga orang awam dapat mengoperasikannya dengan mudah. E-Learning UNP dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, tidak harus dalam lingkungan kampus ataupun pada waktu-waktu tertentu. Sehingga mahasiswa dapat mengupload tugas dan mengunduh silabus dirumah tanpa harus ke kampus. Sistem yang handal dengan kecepatan akses yang baik sehingga dapat menampung banyak mahasiswa secara bersamaan. Mahasiswa berpendapat bahwa keamanan data sudah diproteksi dengan baik, dimana tidak semua orang bisa mengakses E-Learning UNP. Semakin baik Kualitas E-Learning UNP, maka berpengaruh kepada Kepuasan Pengguna yang juga meningkat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Palmer Mc Kinney dalam (Pawirosumarto & S.K, 2017), bahwa unsur terpenting dalam penggunaan website adalah konsistensi, kemudahan, kejelasan dalam berinteraksi, kemudahan dalam membaca, pengaturan informasi, kecepatan dan layout/design website itu sendiri. Dan unsur-unsur tersebut terdapat dalam indikator Kualitas Sistem. Penelitian ini sesuai dari penelitian sebelumnya yang dilakukannya oleh ulfah Khairunnisa dan Muhammad Yunanto (2017) yang menyatakan yakni Kualitas Sistem dapat dipegaruhi oleh Kepuasan Pengguna. Jadi dapat disimpullkan , adanya pengaruh signifikan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian yang signifikan menandakan semakin tinggi/baik Kualitas Sistem E-Learning UNP, untuk itu Kepuasan Penggunanya juga akanlah semakin tinggi.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.**

Melalui hasil penelitian diketahui yaitu Kualitas Layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Penggunanya E- Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,984). Artinya ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Kualitas Layanan dalam hal ini memiliki pengaruh yang relatif baik dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Bila dibandingkan dari variabel lainnya, jadi koefisien dari Kualitas Layanan berada pada urutan paling atas. Hal inipun sesuai dari pendapat Delone dan Mclean dalam (Muhamad Fuat Asnawi, 2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan lebih penting dari penerapan lainnya, karena yang menggunakan sistem informasi merupakan orang-orang yang berada pada internal organisasi. Sesuai dengan E-Learning UNP yang menggunakannya adalah orang-orang yang berada pada internal UNP saja khususnya Mahasiswa UNP dan diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam belajar mandiri dirumah. Menurut (Hsu et al., 2015) *included ServoQ into the model and specifically indicated that, to measure the success of a single IT, information or system quality may be a very important factor, but for measuring the overall success of an information system, ServoQ may become the most important factor.* Maka, faktor yang terpenting dalam mengukur dari keseluruhan keberhasilan sistem informasi adalah kualitas layanan.

Mahasiswa berpendapat bahwa E-Learning UNP membuat saya merasa aman dan terjamin saat mengakses sistem. Jadi, saat mahasiswa mengakses E-Learning UNP mereka merasa terbebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan saat mengakses sistem dan menerima informasi yang diberikan oleh E-Learning UNP. E-Learning UNP juga memberikan kolom komentar untuk memberikan mahasiswa peluang dalam berkomentar atau menyampaikan keluhan. Serta E-Learning memberikan layanan yang sama terhadap mahasiswa UNP untuk digunakan dalam kegiatan belajar daring sehingga tidak ada mahasiswa yang merasakan dibeda-bedakan dalam penggunaan layanan E-Learning UNP. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas Layanan E-Learning UNP berpengaruh pada Kepuasan Pengguna yang juga akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman dalam (Pawirosutomo, 2016) bahwa suatu sistem yang memiliki tingkat pelayanan yang khusus akan membuat puas para pengguna sistem informasinya. Sesuai dengan kegunaan E-Learning khusus digunakan dalam kegiatan belajar mandiri berbasis daring. Hasil penelitian ini sesuai dari penelitian sebelumnya oleh (Hsu et al., 2015) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

### **Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.**

Melalui hasil penelitian, diungkapkan variabel Kualitas sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan  $F_{hitung}$  sebesar 151,020 dan sig. 0.000. Hal ini memperlihatkan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Menurut Lee dan Kim dalam (Perdanawati Indah Virra et al., 2014) faktor kepuasan pengguna sistem informasi sangat bergantung dalam kemampuan teknik pemakai, penerima sistem informasi dari penggunaserta manfaat pada sistem informasi itu sendiri. Menurut Oliver dalam (Pawirosutomo, 2016) Kepuasan merupakan pertimbangan pada suatu produk/jasanya yang menawarkan sebuah tingkatan yang memuaskan sesuai bagaimana pemenuhannya atas harapan atas penggunaannya tingkat bawah. Jadi kepuasan merupakan tolak ukur dari kualitas baik itu bagaimana kualitas sistem dan kualitas layanan yang disediakan oleh E-Learning UNP.

Menurut Rainer dan Hurrison dalam (Irfan et al., 2019) Kepuasan Pengguna merupakan bagaimana sikap suatu individunya terhadap komputer atau aktivitasnya terkait yang diperlukan dalam melakukan tugas suatu organisasi. Menurut (Balaban et al., 2013), menyatakan seorang pengguna akan merasakan kepuasan terlebih dahulu, sementara kepuasan yang lebih besar akan menghasilkan penggunaan yang lebih besar pula. Maka, dalam sistem informasi E-Learning UNP kepuasan pengguna dapat diukur melalui bagaimana sikap penggunaannya sendiri terhadap sistem dan layanan yang disediakan oleh E-Learning UNP baik dalam mengupload tugas, mengunduh silabus, menggunakan forum diskusi dan aktivitas-aktivitas lainnya yang disediakan oleh E-Learning UNP.

Maka dari itu untuk meningkatkan Kepuasan Pengguna E-Learning UNP, pihak operasional UNP perlu meningkatkan Kualitas Sistemnya dan Kualitas Layanannya agar penggunaannya dapat merasa E-Learning UNP dapat memenuhi keinginan para penggunaannya.

Karena, sesuai dengan pernyataan dari Li Zhang dalam (Almarashdeh, 2016) sangat berguna menganalisis suatu kepuasan pengguna untuk meningkatkan produk tersebut. Dengan demikian Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan penting karena akan berdampak langsung pada citra suatu lembaga. Jika suatu lembaga mendapatkan nilai positif maka pengguna akan memberikan feedback yang baik.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu (Haddad, 2018) menyatakan bahwa kualitas sistemnya mempengaruhi kepuasan penggunanya sistem informasi dan menurut (Irfan et al., 2019) Kepuasan Pengguna juga dipengaruhi oleh kualitas layanan. sesuai dengan penelitian telah yang dilakukan oleh (Buanawati et al., 2019) yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Layanannya mempengaruhi Kepuasan Penggunanya.

## **SIMPULAN**

Melalui hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan pada Kepuasan pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Jika, semakin baik Kualitas Sistem yang ditawarkan oleh E-Learning UNP maka semakin besar pengaruhnya pada Kepuasan Penggunanya. Sebaliknya, jika pengguna merasa Kualitas Sistem yang buruk tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan maka akan menyebabkan tingkat kepuasan penggunanya E-Learning UNP akan semakin kecil; 2) Variabel Kualitas layanan berpengaruh signifikan pada Kepuasan pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Hal ini berarti semakin bagus Kualitas Layanan yang ditawarkan dan diberikan oleh E-Learning UNP maka akan semakin berpengaruh kepada Kepuasan Penggunanya. Sebaliknya, jika penggunanya tidak merasa adanya Kualitas Layanan yang baik maka akan berdampak pada tingkat kepuasan penggunanya E-Learning UNP akan semakin buruk. 3) Variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanannya memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Hal ini menunjukkan semakin bagus Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan yang diberikan oleh E-Learning UNP maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, jika penggunanya tidak merasakan adanya Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan yang baik maka akan menyebabkan tingkat kepuasan penggunanya E-Learning UNP akan semakin kecil/buruk.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, & Kurniawan, W. J. (2019). Sistem E- Learning Do ' a dan Iqro ' dalam P eningkatan Proses Pembelajaran pada TK Amal Ikhlas. 1(3), 154–159.
- Almarashdeh, I. (2016). Sharing instructors experience of learning management system: A technology perspective of user satisfaction in distance learning course. *Computers in Human Behavior*, 63, 249–255.
- Balaban, I., Mu, E., & Divjak, B. (2013). Computers & Education Development of an electronic Portfolio system success model : An information systems approach. *Computers & Education*, 60(1), 396–411.
- Buanawati, B., Sopa, H., Harun, N., & Mita Amalia, R. (2019). Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Dalam Meningkatkan Kepuasan

- Pengguna Dilingkungan Universitas Padjadjaran. *Dharmakarya*, 8(1), 20.
- Haddad, F. S. (2018). Examining The Effect Of Learning Management System Quality And Perceived Usefulness On Student ' S Satisfaction. *96(23)*, 8034–8044.
- Hsu, P., Yen, H. R., & Chung, J. (2015). Assessing Erp Post-Implementation Succes At The Individual Level: Revisiting The Role Of Service Quality. *Information & Management*.
- Irfan, M., DP, E., & Nasrizal. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Enterprise Resource Planning ( ERP ) dan Knowledge terhadap Impact Organisasi di Riau. *Jurnal Ekonomi*, 27, 172–189.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur : Vali- Dasi Model Kesuksesan Sistem Informasi. Program Pasca Sarjana Sistem Informasi Akuntansi , Fakultas Manajemen Sistem In- ( DJP ) untuk meningkatkan ke. 229–241.
- Muhamad Fuat Asnawi. (2014). Kualitas Layanan , Dan Partisipasi Pengguna Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt . Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera Ict*, 2(1), 37–50.
- Pawirosumarto, S., & S.K, P. (2017). E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *XXI(02)*, 282–305.
- Pawirosutomo, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sitem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 416–433.
- Perdanawati Indah Virra, L. P., Rasmini, N. K., & Wirama, D. G. (2014). Pengaruh Unsur-Unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instasi Di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi Di Provinsi Bali. *03(08)*.
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualiatas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 39–49.
- Sari, R. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam Volume 1 , Nomor 2 , 5 Juni 2018. *EcoGen*, 1(September), 260–266.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa* (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang) Sirhan. *Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Yunanto, U. K. M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Vali-Dasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229–241.