

RELASI ANTARA TIGA DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM LAYANAN MAHASISWA

Ika Romadoni Yunita¹, Retno Waluyo², Luzi Dwi Oktaviana³

^{1,2,3}Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Amikom Purwokerto

Email : ikarom@amikompurwokerto.ac.id¹, waluyo@amikompurwokerto.ac.id²,
oktaviana@amikompurwokerto.ac.id³

ABSTRAK

Teknologi Informasi menjadi kebutuhan utama bagi organisasi untuk mendukung kegiatan organisasinya. Adanya sistem informasi dapat mempermudah kegiatan yang berjalan. Salah satunya Sistem layanan mahasiswa merupakan sistem informasi yang dipakai oleh mahasiswa untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan akademik. Pada kenyataannya saat pengisian atau pengajuan KRS server sering mengalami *down* sehingga memakan waktu saat pengisian KRS, kemudian *error* saat membuka rekap absen dan nilai akhir, serta dirasa kurang *user friendly* dan tidak ada notifikasi jika ada informasi yang terbaru. Kepuasan pengguna perlu diperhatikan supaya *output* yang dihasilkan sesuai tujuan dari penggunaan sistem layanan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana relasi antara tiga dimensi kualitas terhadap kepuasan pengguna sistem layanan mahasiswa. Data Responden sebanyak 295 responden dan diolah menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian ini secara parsial tiga dimensi kualitas menghasilkan nilai signifikansi 0,000. Sehingga dapat disimpulkan tiga dimensi kualitas masing-masing mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem layanan mahasiswa. Secara simultan semua variabel Independen yang diuji memperoleh hasil nilai signifikansi 0,000 artinya secara bersama-sama tiga dimensi kualitas berpengaruh kepada kepuasan pengguna sistem layanan mahasiswa sebesar 81,1 %.

Kata Kunci: *sistem, dimensi kualitas, kepuasan pengguna*

ABSTRACT

Information Technology is a major need for organizations to support their organizational activities. The existence of an information system can facilitate running activities. One of them is the student service system which is an information system used by students to carry out activities related to academic activities. In fact, when charging or submitting a KRS server, it often goes down so it takes time to fill in the KRS, then an error when opening the attendance recap and the final value, and it is not user friendly and there is no notification if there is the latest information. User satisfaction needs to be considered so that the output produced is in accordance with the purpose of using the student service system. The purpose of this study is to find out how the relationship between the three

dimensions of quality to user satisfaction of the student service system. There were 295 data respondents and they were obtained using SPSS 23. The results of this study partially in three dimensions of quality produce a significance value of 0,000. So that it can be concluded that the three dimensions of quality each has an influence on the user satisfaction of the student service system. Simultaneously all the independent variables tested obtain a significance value of 0,000. So it can be concluded that the three dimensions of quality together have an influence on the user satisfaction of the student service system. The magnitude of the effect of the three dimensions of quality on the satisfaction of student service system users is 81.1%.

Keywords: systems, quality dimensions, user satisfaction

PENDAHULUAN

Investasi Teknologi Informasi menjadi sesuatu yang penting dengan seiringnya perkembangan Teknologi Informasi saat ini. Teknologi informasi menjadi kebutuhan utama bagi organisasi untuk mendukung kegiatan organisasinya. Adanya sistem informasi dapat mempermudah kegiatan yang berjalan (Asnawi, 2014) (Prayohardana, Astuti, & Susilo, 2016). Untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, STMIK Amikom Purwokerto telah memanfaatkan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi. Salah satunya Sistem Layanan Mahasiswa merupakan sistem informasi yang dipakai oleh mahasiswa untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan akademik. Penggunaan Sistem Layanan Mahasiswa untuk mengisi KRS, informasi KHS, transkrip nilai, mencetak kartu ujian, presensi kehadiran perkuliahan, informasi pembayaran dan informasi kemajuan bimbingan skripsi.

Secara keseluruhan Sistem Layanan Mahasiswa merupakan sesuatu yang penting, karena semua kegiatan akademik menggunakan sistem informasi tersebut, sehingga dapat mempermudah bagi mahasiswa dan perguruan tinggi (Jumardi, Nugroho, & Hidayah, 2015) (Krisbiantoro, Suyanto, & Luthfi, 2015). Pada kenyataannya saat pengisian atau pengajuan KRS *server* sering mengalami *down* sehingga memakan waktu saat pengisian KRS, kemudian *error* saat membuka rekap absen dan nilai akhir, serta dirasa kurang *user friendly* dan tidak ada notifikasi jika ada informasi yang terbaru.

Sistem informasi yang digunakan diharapkan dapat memberikan manfaat akan kebutuhan data dan informasi bagi pengguna maupun organisasi. Kepuasan pengguna perlu diperhatikan supaya *output* dihasilkan sesuai dengan tujuan dari penggunaan Sistem Layanan Mahasiswa. Oleh karena itu diperlukan pengukuran kepuasan pengguna Sistem Layanan Mahasiswa (Riyanto, Soedijono, & Sunyoto, 2018) (Jumardi et al., 2015). Adanya pengukuran kepuasan pengguna sistem untuk memperoleh tanggapan dari pengguna, karena pengguna merupakan orang yang menjalankan sistem dan memahami sistem yang diinginkan sehingga dapat meningkatkan kualitas Sistem Layanan mahasiswa (Riyanto et al., 2018) (Suaryana, Damayanthi, & Merkusiwati, 2016).

Untuk mengetahui kesuksesan implementasi sistem informasi dapat dilihat dari pengukuran kepuasan pengguna (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Kualitas layanan, Kualitas sistem dan Kualitas informasi memberi dampak positif terhadap kepuasan pengguna (Nulngafan, Kusriani, & S, 2017) (Asnawi, 2014). Sebelumnya penelitian (Setyo & Rahmawati, 2015) dengan data yang diperoleh dari responden sebanyak 60 orang karyawan PT.KAI Daop VI menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh kepada kepuasan pengguna. sedangkan penelitian (Huda, Sulistiowati, & Nurcahyawati, 2018) mengenai penerapan *Mobile Banking* di Bank BCA hasilnya bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif kepada kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Yosep, 2015) menunjukkan tiga dimensi kualitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *E-Learning*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana relasi antara tiga dimensi kualitas terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Mahasiswa.

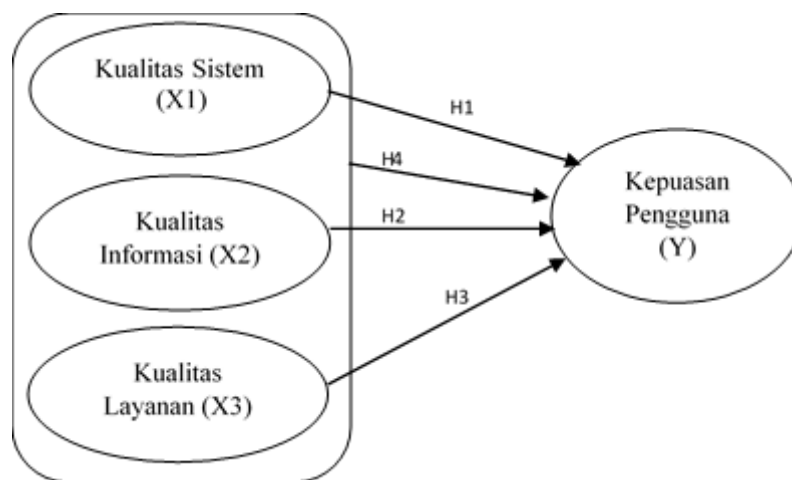
METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui hubungan Variabel Independen terhadap Variabel Dependen menggunakan metode deskriptif korelasional (Sugiyono, 2012). Variabel Independen penelitian ini yaitu tiga dimensi kualitas. Sedangkan variabel Dependen kepuasan pengguna Sistem Layanan mahasiswa (Y).

Data primer merupakan pengambilan data dengan mengumpulkan data dari responden maupun dari narasumber. Data responden diperoleh dengan cara mengumpulkan jawaban kuesioner yang telah diberikan dan data narasumber dengan melakukan wawancara kepada mahasiswa sebagai pengguna sistem. Sedangkan data sekunder dengan mencari informasi dari buku, jurnal dan bahan lain yang bisa menunjang penelitian (Sugiyono, 2013) (Sudaryono, 2015).

Pengambilan sampel menggunakan *random sampling*, dimana responden yang menjadi sampel mempunyai kriteria karakteristik tertentu (Antong & Usman, 2017). Kriteria Karakteristik responden penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Amikom sebagai pengguna Sistem Layanan Mahasiswa. Jumlah sampel diambil dari mahasiswa yang mengisi kuesioner. Kuesioner disebar pada awal bulan Juni 2018 sampai tanggal Agustus 2018. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 295 responden.

Pengolah data dari responden menggunakan SPSS 23. Model penelitian yang digunakan seperti pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Sedangkan untuk hipotesis dalam penelitian:

- a. Hipotesis ke 1 (H_1): Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
 H_0 : Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
 H_1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

b. Hipotesis ke 2 (H_2): Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_0 : Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

c. Hipotesis ke 3 (H_3): Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_0 : Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

d. Hipotesis ke 4 (H_4): Tiga dimensi kualitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_0 : Tiga Dimensi kualitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Tiga Dimensi kualitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Untuk menguji hipotesis menggunakan kriteria, H_0 ditolak jika nilai signifikansi kurang dari 5 % atau 0,05 sedangkan H_0 diterima jika nilai signifikansi lebih dari 5 % atau 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Data Responden

Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto yang menggunakan sistem informasi layanan mahasiswa menjadi responden . Mahasiswa diberikan link untuk mengisi kuesioner dari bulan Juni 2018 sampai tanggal Agustus 2018. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 295 responden dengan karakteristik jenis kelamin, Usia dan Program Studi. Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebanyak 59 responden atau 20% responden perempuan dan 236 responden atau 80% responden laki-laki.

Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan usia sebanyak 71 responden atau 24% responden berusia 15-19 tahun, sedangkan 223 responden atau 75% responden berusia 20-24 tahun dan sebanyak 3 responden atau 1% responden berusia diatas 25 tahun. Responden yang mengisi kuesioner berdasarkan Program Studi yaitu mahasiswa Program studi Sistem Informasi

sejumlah 23 responden atau 7,8% responden dan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika sejumlah 272 responden atau 92,2% responden.

b. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan Korelasi Product Moment, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka dinyatakan valid. Hasil Uji Validitas disajikan sebagai berikut:

1. Hasil Uji Tiga Dimensi Kualitas

Hasil uji validitas Tiga Dimensi Kualitas dinyatakan valid karena hasil uji nilai sig. lebih kecil 0.05 yang tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

No Pertanyaan	Sig 5% (0,05)	Hasil Uji Nilai Sig.	Keterangan
1	0,05	0,000	Valid
2	0,05	0,000	Valid
3	0,05	0,000	Valid
4	0,05	0,000	Valid
5	0,05	0,000	Valid
6	0,05	0,000	Valid
7	0,05	0,000	Valid
8	0,05	0,000	Valid
9	0,05	0,000	Valid
10	0,05	0,000	Valid
11	0,05	0,000	Valid
12	0,05	0,000	Valid
13	0,05	0,000	Valid
14	0,05	0,000	Valid
15	0,05	0,000	Valid
16	0,05	0,000	Valid
17	0,05	0,000	Valid

2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil uji validitas pada variabel Y dinyatakan valid karena hasil uji nilai sig. lebih kecil dari 0,05 yang tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

No Pertanyaan	Sig. 5% (0,05)	Hasil Uji Nilai Sig.	Keterangan
18	0,05	0,000	Valid
19	0,05	0,000	Valid
20	0,05	0,000	Valid
21	0,05	0,000	Valid
22	0,05	0,000	Valid
23	0,05	0,000	Valid

c. Uji Reliability

Uji *reliability* dievaluasi menggunakan *Cronbach α*, Sebuah variabel dianggap reliabel jika *Cronbach α* memiliki nilai lebih besar dari 0,6 (Priyatno, 2014). Hasil pengujian semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach α* > 0,6 seperti disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji *Reliability*

Variabel	<i>Cronbach α</i>	Hasil
Kualitas Sistem	0,860	Reliabel
Kualitas Informasi	0,920	Reliabel
Kualitas Layanan	0,916	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,930	Reliabel

d. Uji Multikolinieritas

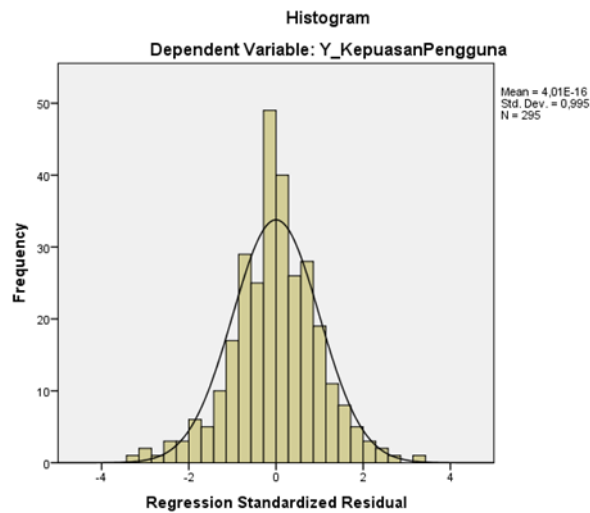
Dari hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4. dapat diketahui bahwa masing-masing variabel nilai *Tolerance Value* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10, maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel tidak terjadi *multikolinieritas* (Ghozali, 2001).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1_KualitasSistem	,324	3,085
	X2_KualitasInformasi	,293	3,416
	X3_KualitasLayanan	,270	3,705
a. Dependent Variable: Y_KepuasanPengguna			

e. Uji Normalitas

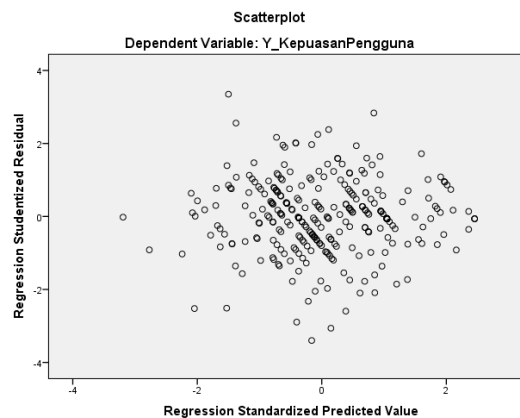
Untuk mendapatkan model regresi maka sebuah data harus mendekati atau berdistribusi dengan normal. Hasil uji normalitas terlihat pada gambar 2. dimana data mengikuti arah garis diagonal sehingga data terdistribusi normal.



Gambar 2. Histogram Hasil Uji Normalitas

f. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas seperti pada gambar 3 dan menunjukkan data menyebar sehingga tidak membentuk pola tertentu oleh karena itu tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas.



Gambar 3. Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas

g. Analisis Regresi

Pengaruh Tiga dimensi kualitas terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Mahasiswa dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan (1) sebagai berikut (Djarwanto, 1993):

$$\gamma = \beta_0 + \beta_1 \times_1 + \beta_2 \times_2 \dots \dots \dots \beta_n \times_n \quad (1)$$

Berdasarkan pada Tabel 5. maka diperoleh persamaan (2) sebagai berikut:

$$\gamma = 0,017 + 0,408 \times_1 + 0,220 \times_2 + 0,451 \times_3 \quad (2)$$

Dari persamaan (2), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta yang dihasilkan sebesar 0,017 artinya jika Tiga Dimensi Kualitas nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Mahasiswa nilainya adalah 0,017.
2. Nilai koefisien Kualitas Sistem 0,408 artinya apabila dua variabel independen lain nilainya tetap, maka Kepuasan Pengguna Sistem layanan Mahasiswa meningkat 0,408.
3. Nilai Koefisien Kualitas Informasi 0,220 artinya apabila dua variabel independen lain nilainya tetap, maka Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Mahasiswa meningkat 0,220.
4. Nilai Koefisien Kualitas Layanan 0,451 apabila dua variabel independen lain nilainya tetap, maka Kepuasan Pengguna Sistem Layanan Mahasiswa meningkat 0,451.

Pembahasan pengujian hipotesis merujuk Gambar 1 menggunakan Uji T dan Uji F dengan hasil pada Tabel 5 dan Tabel 6. Hasil hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis ke 1 (H_1) : X_1 berpengaruh terhadap Y.
Pada Tabel 5 menunjukkan variabel X_1 nilai signifikansi 0,000 maka H_0 ditolak artinya variabel X_1 berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Hipotesis ke 2 (H_2) : X_2 berpengaruh terhadap Y.

Pada Tabel 5 menunjukkan variabel X₂ nilai signifikansi 0,000, maka H₀ artinya variabel X₂ berpengaruh terhadap variabel Y.

3. Hipotesis ke 3 (H₃) : X₃ berpengaruh terhadap Y.

Pada Tabel 5 menunjukkan variabel X₃ nilai signifikansi 0,000, maka H₀ ditolak artinya variabel X₃ berpengaruh terhadap Variabel Y.

4. Hipotesis ke 4 (H₄) : Tiga Dimensi Kualitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y.

Pada Tabel 6. menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,000, maka H₀ ditolak artinya secara simultan variabel X₁, X₂ dan X₃ secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Coefficients Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,017	,569		,030	,976
X1_KualitasSistem	,408	,048	,378	8,495	,000
X2_KualitasInformasi	,220	,047	,219	4,665	,000
X3_KualitasLayanan	,451	,059	,372	7,615	,000

Tabel 6. Hasil Perhitungan Anova Analisis Regresi Berganda

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5348,416	3	1782,805	421,100	,000 ^b
Residual	1232,004	291	4,234		
Total	6580,420	294			

h. Uji Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui berapa prosentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Karena dalam penelitian ini lebih dari dua variabel maka menggunakan Adjusted R² (Asnawi, 2014). Hasil uji determinasi diketahui bahwa pengaruh tiga dimensi kualitas terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,811 atau 81,1% sedangkan sisanya sebesar 18,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara simultan Tiga Dimensi Kualitas berpengaruh kepuasan pengguna sistem layanan mahasiswa secara bersama-sama sebesar 81,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Secara parsial masing-masing tiga dimensi kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Layanan Mahasiswa. Berdasarkan hasil uji maka Tiga dimensi kualitas mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna oleh karena itu perlu adanya peningkatan tiga dimensi kualitas sehingga kepuasan pengguna lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antong, & Usman, H. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pemakai Dan Dampak Individu: Perspektif Model Kesuksesan Delone & Mclean (Studi Empirik Sistem Informasi Keuangan Pemerintah Kota Palopo). *J Urnal Akuntansi*, 03(01), 12–23.
- Asnawi, M. F. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, 2(1), 37–50.
- Djarwanto, P. S. (1993). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Undip.
- Huda, M. A., Sulistiowati, & Nurcahyawati, V. (2018). Analisis Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model DeLone DAN McLean Pada BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Diponegoro Surabaya. *JSIKA*, 07(1), 1–11.
- Jumardi, R., Nugroho, E., & Hidayah, I. (2015). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Yogyakarta.
- Krisbiantoro, D., Suyanto, M., & Luthfi, E. T. (2015). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi dengan Pendekatan HOT FIT Model (Studi Kasus : Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). *Konferensi Nasional Sistem & Informatika 2015*.
- Nulngafan, Kusrini, & S, A. (2017). Evaluasi Penerapan Senayan Library Management System (Slims) Di (Unika) Soegijapranata Semarang. *Jurnal PPKM*, 1, 34–44.

- Prayohardana, A. B. B., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2016). Pengaruh Kemanfaatan Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Ellipse Software (Studi Pengguna Ellipse Software Versi 8 . 4 . 9 . 2 Pada Bagian SDM dan Keuangan di Kantor Pusat PT. Pembangkit Jawa-Bali Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 32(2), 84–93.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Riyanto, T. P. S., Soedijono, B., & Sunyoto, A. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi KRS On-Line di Universitas AMIKOM Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Informasi*, 13(1), 53–61.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, I. G. A. E., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2016). Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 11(2), 84–90.
- Sudaryono. (2015). *Metodologi Riset Di Bidang IT (Panduan Praktis, Teori Dan Contoh)*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yosep. (2015). Analysis Of Relationship Between Three Dimensions Of Quality, User Satisfaction, And E-Learning Usage Of Binus Online Learning. *CommIT*, 9(2), 67–72.