

## KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS SYIAH KUALA

**Mirna Indriani**

*Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala*

**Reza Adryan**

*Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research was to examine the effect of Information system quality; reliability, ease of use, flexibility, functionality, to user satisfaction. Responsees were collected from 392 user in three groups; lectures, operator system information and students of economics faculty universitas Syiah Kuala. The research hypotheeses were analyzed using multiple regresion. The result show reliability, flexibility, and functionality have strong influence on user satisfaction. While variable ease of use doesn't influence on user satisfaction.*

**Keywords:** *information system; quality, reliability, ease of use, flexibility, functionality, and user satisfaction.*

### **1. PENDAHULUAN**

Sistem informasi yang dihasilkan dari teknologi informasi telah merambah dan berkontribusi positif pada berbagai sektor, mulai dari sektor pemerintahan, sektor perekonomian, sektor industri, dan sektor pendidikan. Perguruan Tinggi (PT) sebagai unsur sektor pendidikan menggunakan teknologi informasi untuk merespon perubahan dan sebagai alat bantu efisiensi dan efektivitas pengelolaannya. Alat bantu tersebut menjadi tidak efektif jika beberapa faktor-faktor penting lainnya terabaikan. Faktor tersebut menurut Curry (2002) adalah manusia, proses dan organisasi. Mengabaikan faktor yang berperan penting dalam implemetasi suatu teknologi informasi mengakibatkan terjadinya "*productivity paradox*", yaitu investasi besar tidak menghasilkan manfaat yang besar (Brynjolfsson dan Hitt, 1998). Optimalisasi pemanfaatan teknologi di PT menurut Wahid (2004) memerlukan perubahan pola pikir dan harus diikuti langkah-langkah perbaikan dan penyesuaian kualitas manusia, proses dan organisasi.

Ciri yang unik dari sebuah PT yaitu sifatnya yang *quasi commercial* (Brookes, 2003). Pada satu sisi ingin memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat tetapi dipihak lain, prinsip-prinsip komersial harus dijalankan guna mendukung keberlangsungan hidupnya. Penggunaan teknologi informasi di lingkungan PT menurut Alavi dan Gallupe (2003:1) memperbaiki *competitive positioning*; 2) meningkatkan *brand image*; 3) meningkatkan kualitas pembelajaran dan pengajaran; 4) meningkatkan kepuasan mahasiswa; 5) meningkatkan pendapatan; 6) memperluas basis mahasiswa; 7) meningkatkan kualitas

pelayanan; 8) mengurangi biaya operasi dan 9) mengembangkan produk layanan baru.

Hasil survey menunjukkan sistem informasi merupakan komponen utama (*Core Component*) di lingkungan kampus (Green, 1998). Jaringan komputer telah menjadi gaya hidup mahasiswa (Sax, Astin, Korn and Mahoney, 1998). Para mahasiswa menggunakan sistem informasi untuk melakukan penelitian, *download* sumber-sumber elektronik dan berkomunikasi melalui *e mail* (Green 1998, Sam, et.al: 2005)

Secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata Guimaraes, *et al.*, (2003). Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu.

Penelitian yang dilakukan Molla dan Licker (2001) menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-commerce* terkomputerisasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diperkuat oleh revisi penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (2003) yang juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa *Reliability, ease of use, flexibility, dan functionality* merupakan ukuran kualitas sistem. Penelitian yang dilakukan Supriatna, dan Jin (2006) juga menggunakan variabel *reliability, ease of use, dan flexibility* sebagai variabel yang dianggapnya mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal sama juga dilakukan Illias *et al.*, (2007) dalam penelitiannya, *system reliability dan ease of use* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pusat pertanggungjawaban pada sektor pemerintah di Labuan, Malaysia. Sementara, Olsina *et al.*, (2008) menganggap bahwa *functionality* sebagai salah satu karakteristik atribut kualitas bagi website akademik.

Menurut Janson dan Subramanian (1996) masalah yang biasanya terjadi dalam suatu sistem informasi yang terkomputerisasi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam software, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam hardware dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai (Istianingsih dan Wijanto, 2008).

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian apakah kualitas sistem yang dilihat dari *reability, ease of use, flexibility dan functionality* berpengaruh kepuasan pengguna sistem informasi yang di sediakan oleh Pusat Komputer dan Sistem Informasi (PUKSI) Universitas Syiah Kuala Pengujian dilakukan pada pengguna di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala.

## **2. KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

## **Kepuasan Pengguna**

Pada implementasi sistem kepuasan pengguna (*User Satidfaction*) merupakan salah satu ukuran kesuksesan (Jawad & Reeves, 1997). Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya (Sutardji dan Maulidyah, 2006). Sementara Kotler (2002: 42) memberikan definisi bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pengguna akhir dapat didefinisikan sebagai pengguna final atau akhir atas sesuatu yang dimaksud (Bergensen, 2008). Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi (Zviran *et al*, 2005). Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas (Bergensen, 2008).

## **Sistem Informasi**

Laudon dan Laudon (2000: 9) menyatakan bahwa suatu sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan (memperoleh), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Terdapat delapan komponen sistem informasi Krismiaji (2002: 16) kedelapan komponen tersebut adalah :

1. Tujuan, setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem
2. tersebut secara keseluruhan.
3. *Input*, data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai *input* ke dalam sistem. Sebagian besar *input* berupa data transaksi.
4. *Output*, informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut *output*. *Output* dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali kedalam sistem sebagai *input* disebut dengan umpan balik (*feedback*).
5. Penyimpanan data, data sering disimpan untuk dipakai lagi dimasa mendatang. Data yang tersimpan disini harus diperbaharui (*updated*) untuk menjaga keterkinian data.
6. Pemrosesan, data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemrosesan. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah datanya dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara cepat dan akurat.
7. Intruksi dan prosedur, sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa intruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk mengintruksikan komputer melakukan pengolahan data. Intruksi dan prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.
8. Pemakai, orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai. Dalam perusahaan, pengertian pemakai termasuk didalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi dan karyawan yang mengelola dan mengendalikan sistem.

9. Pengamanan dan pengawasan, informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat, bebas dari berbagai kesalahan, dan terlindungi dari akses secara tidak sah. Untuk mencapai kualitas informasi semacam itu, maka sistem pengamanan dan pengawasan harus dibuat dan melekat pada sistem.

### **Kualitas Sistem Informasi**

Definisi kualitas yang paling sering disebutkan adalah bahwa kualitas merupakan kemampuan mencapai tujuan dan penyesuaian kebutuhan antara pengguna dan pelanggan (Poll, 2008). Kebutuhan dan karakteristik berperan penting dalam mendefinisikan suatu kualitas (Yuadi, 2008). Setiap pemakai saling berlainan dalam memahami, merasakan, dan menilai apa itu kualitas. Konsep kualitas tersebut didefinisikan oleh para ahli dari berbagai sudut pandang. Pada model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) merupakan pengukuran kesuksesan teknis, kualitas informasi merupakan ukuran keberhasilan semantik, kepuasan pengguna menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang merupakan ukuran efektivitas kesuksesan.

Beberapa peneliti kualitas sistem dapat diukur melalui *ease of use, functionality, reliability, flexibility, data quality, portability, integrity dan importance* (DeLone & McLeand 2003, Garofalakis *et al.* , 2007; Molla dan Licker ,2001; Olsina *et al.* , 2008). Berikut akan dijelaskan aspek kualitas informasi yang diuji dalam penelitian ini.

### **Reliability (Keandalan)**

Basuki dan Abdurrachman (2001) menyatakan bahwa keandalan itu digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama. Informasi itu andal jika bebas dari kesalahan atau penyimpangan, dan secara akurat mewakili kejadian atau aktivitas di organisasi. Kriteria ini juga dapat diterapkan didalam sistem *e – commerce* (Molla dan Licker, 2001). Sabherwal *et al*; 2006; DeLone and McLean; 2003 menyatakan bahwa kualitas sistem salah satunya diistilahkan dengan keandalan. Keandalan dalam sistem mencerminkan kualitas sistem perangkat lunak (Yuadi, 2008) Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna

### **Ease of use (Kemudahan Penggunaan)**

Menurut Davis, F.D (1989) kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Dengan demikian penggunaan teknologi sistem informasi tidak membutuhkan usaha yang keras (Venkatesh dan Morris, 2000). Hal ini menunjukkan bahwa individu akan lebih suka berinteraksi dengan teknologi jika mereka beranggapan teknologi tersebut tidak membutuhkan usaha kognitif yang terlalu besar. Implementasi kemudahan penggunaan ini akan terlihat bahwa seseorang akan bekerja lebih mudah dengan menggunakan teknologi informasi dibandingkan bagi mereka yang tidak menggunakannya.

DeLone dan McLean (2003); Illias *et al.*, (2007)., Xiao dan Dasgupta (2002); Yeo *et.al.*, (2002), Zviran *et al.*, (2005) menganggap variabel ini sebagai salah satu variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Duggan dan Reichgelt (2006) memasukkan variabel ini sebagai bagian dari persepsi pada model kualitas sistem informasi. Sementara, Rai *et al.*, (2002) menyatakan bahwa *ease of use* merupakan salah satu variabel yang mendefinisikan kualitas sistem. Berdasarkan hasil beberapa penelitian tersebut, maka hipotesis kedua penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H2: *Ease of Use* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna

### ***Flexibility* (Fleksibilitas)**

Gable *et al.*, (2003) menyatakan bahwa fleksibilitas sebagai salah satu kriteria dalam melihat keberhasilan pada sistem suatu perusahaan. Fleksibilitas, digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak ini untuk diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer (Basuki dan Abdurrachman, 2001). Apakah sistem mudah untuk dimodifikasi dan apakah cukup mudah untuk menambah atau menghapus komponen (Santoso *et al.*, 2007). Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

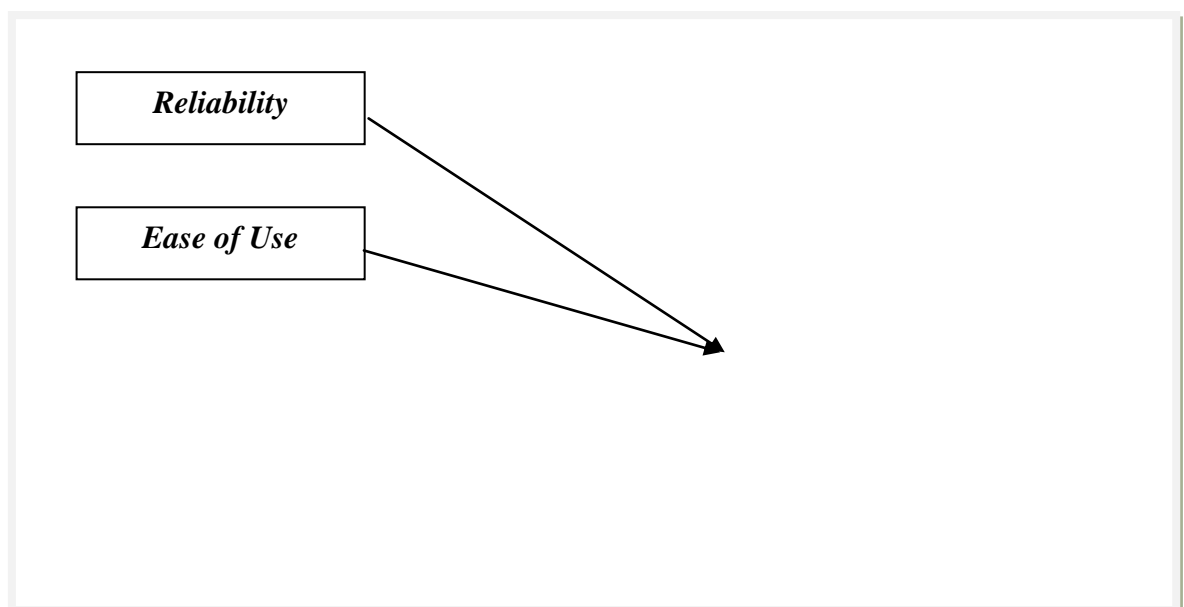
H3 : *Flexibility*, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna

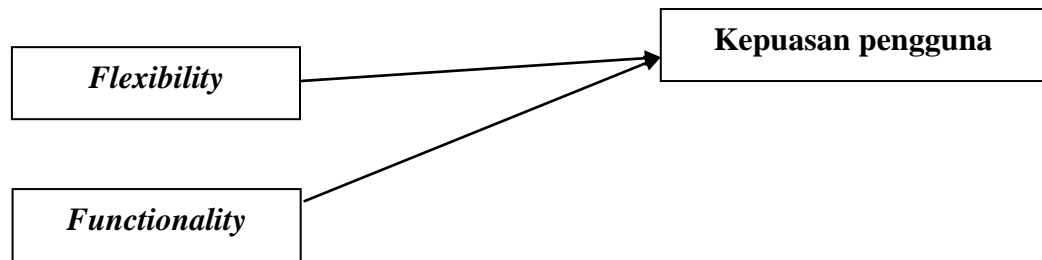
### ***Functionality* (Fungsionalitas)**

Santoso *et al.*, (2007) menyatakan bahwa *functionality* melihat pada apakah suatu sistem itu sudah sesuai dengan kebutuhan. DeLone dan McLean (2003) dalam model sistem informasi terbarunya memasukkan variabel ini sebagai salah satu variabel pengukur kualitas sistem. Senada dengan itu, Olsina (2008) dalam salah satu karakteristik kualitas *website* akademik juga memasukkan variabel ini sebagai salah satu pengukur kualitas sistem akademik. Dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini diajukan sebagai berikut:

H4: *Functionality* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna

Diagram skematis yang memperlihatkan hubungan antara variabel dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.





**Gambar 1: Diagram sekmatik hubungan antar variabel independen dan dependen**

### 3. METODE PENELITIAN

#### Sampel

Sampel penelitian adalah pengguna sistem informasi pada Fakultas Ekonomi yang disediakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) PUKSI Unsyiah. Sistem informasi terkomputerisasi yang dimiliki Unsyiah saat ini meliputi Data Akademik, Perpustakaan, KRS *Online*, SKS *Online*, Beasiswa *Online*, Lemlit *Online*, dan *E Learning*. Adapun subjek penelitian meliputi dosen, operator sistem informasi akademik, dan mahasiswa.

Jumlah populasi menurut data akademik adalah sebanyak 3915 orang. Ukuran sampel digunakan sebesar 392 atau 10% dari jumlah populasi. Pengambilan ukuran sampel tersebut didasarkan atas pertimbangan pendapat Arikunto (2006:120) yang menyatakan apabila subyek penelitian besar atau populasinya lebih dari 100, maka sampel dapat diambil antara 10-25% atau lebih dari populasi atau subyeknya (Arikunto, 2006:120). Mengingat pengguna sistem informasi dapat dikategorikan pada tiga katagori dosen, operator dan mahasiswa maka metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *disproportionate stratified random sampling*.

**Tabel 1**  
**Disproposinal stratified random sampling**

No	Kelompok Responden	Populasi (N)	Sampel (n)
1	Dosen	160	55
2	Operator	12	12
3	Mahasiswa	3743	325
	Total Populasi/ukuran sampel	3915	392

#### Operasional Variabel

Oprasionalisasi variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
<b>Variabel Independen</b>			
<i>Reliability</i>	Kemampuan pe-rangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (error) yang berarti dalam jangka waktu yang lama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangguan(crash/hang) yang jarang terjadi,</li> <li>- Selalu siap digunakan,</li> <li>- Penyajian yang baik, dan</li> <li>- Keakuratan.</li> </ul>	Interval
<i>Ease of Use</i>	<i>Ease of Use</i> akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudah digunakan,</li> <li>- Proses <i>input</i> data yang sederhana,</li> <li>- Mudah diakses,</li> <li>- Mudah dipelajari, dan</li> <li>- Sederhana untuk digunakan</li> </ul>	Interval
<i>Flexibility</i>	<i>Flexibility</i> digunakan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak ini untuk dimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tampilan yang menyenangkan,</li> <li>- Menarik perhatian pengguna,</li> <li>- Mampu memberi data secara cepat.</li> </ul>	Interval
<i>Functionality</i>	<i>Functionality</i> bisa dikatakan sebagai penyajian fungsi-fungsi yang sifatnya integratif dan integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi yang disajikan sudah sesuai kebutuhan,</li> <li>- Mencari dan memperoleh hal yang diinginkan,</li> <li>- Navigasi dan melihat-lihat <i>issue</i></li> <li>- Berorientasi pada mahasiswa/i dan terkait dengan fitur.</li> </ul>	Interval
<b>Variabel Dependen</b>			
<i>User Satisfaction</i>	Sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh si pengguna dari produk tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Content/Isi</i></li> <li>- <i>Format</i></li> <li>- <i>Accuracy</i></li> <li>- <i>Timeliness</i></li> </ul>	Interval

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung pada responden

penelitian.

### Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan alat analisis statistik yaitu analisis linear berganda (*Multiple Regression Analysis*). Penggunaan analisis tersebut bertujuan untuk melihat pengaruh *reliability*, *ease of use*, *flexibility*, dan *functionality* terhadap kepuasan pengguna. Adapun model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan pengguna
- a = Konstanta
- X<sub>1</sub> = *Reliability*
- X<sub>2</sub> = *Ease of use*
- X<sub>3</sub> = *Flexibility*
- X<sub>4</sub> = *Functionality*
- e = *error*

## 4. ANALISIS DATA

### Deskripsi Data

Dari 392 kuesioner yang disebarkan maka terdapat 38 kuesioner yang tidak dapat digunakan untuk pengolahan. Kuesioner yang tidak dapat digunakan tersebut seluruhnya berasal dari kelompok responden dosen. Kegagalan kuesioner tersebut untuk diolah disebabkan para dosen tidak mengisi kuesioner dengan alasan tidak pernah menggunakan sistem informasi yang disediakan.

**Tabel 3**  
**Tingkat Pengembalian Kuesioner**

No	Kelompok Responden	Populasi (N)	Sampel (n)	Pengembalian	Persentase
1	Dosen	160	55	17	30.9%
2	Operator	12	12	12	12%
3	Mahasiswa	3743	325	325	100%
	Total Populasi/ukuran sampel	3915	392	354	90,31%

Deskriptif responden disajikan pada tabel 4

**Tabel 4**  
**Deskriptif Responden**

Strata	DOSEN (17)		OPERATOR (12)		MAHASIWA (325)	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Rata-rata Umur						



a.	19 tahun					129	36.3
b.	20 – 21 tahun					180	50.7
c.	22 – 23 tahun					45	12.7
d.	20 - 29			4	0.34		
e.	30 – 39 Tahun	13	76,47	6	0.5		
f.	40 – 49 Tahun	4	23,53	1	0.083		
g.	>50			1	0.083		
Jenis kelamin							
Pernah menggunakan sistem informasi PUKSI Unsviah							
a.	Laki-Laki	10	58,82	10	83,33	100	30,77
b.	Perempuan	7	41,18	2	16,67	225	69,23
Lama menggunakan :							
a.	< 1 Tahun	3	17,65	3	25,00	68	20,92
b.	1 – 2 Tahun	9	52,94	3	25,00	85	26,15
c.	3 – 4 Tahun	3	17,65	2	16,67	136	41,85
d.	> 5 Tahun	2	11,76	4	33,33	36	11,08
Penggunaan selama 6 Bulan fasilitas sistem informasi PUKSI							
a.	1 – 5 kali	11	64,71	2	16,67	269	82,8
b.	6 – 10 kali	4	23,53	4	33,33	31	9,5
c.	11 – 15 kali	-	-	-	-	14	4,3
d.	> 15 kali	2	11,76	6	50,00	11	3,4

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada tabel 5. Pada tabel 5 menunjukkan bahwa syarat validitas dan reabilitas terpenuhi. Menurut Arikunto (2006: 68) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan dengan analisa item, dimana setiap nilai yang diperoleh untuk setiap item dikorelasikan dengan nilai total seluruh item suatu variabel. Uji korelasi yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* dengan metode *Pearson Correlation*, dengan syarat minimum dimana suatu item itu dianggap valid apabila nilai  $r > 0,50$  atau nilai signifikan lebih dari 0,05 maka butir pertanyaan dianggap valid. Sebaliknya jika nilai korelasi lebih kecil dari 0,50 atau nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid

Tabel 5  
Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas

Item Pertanyaan	Variabel	Koefisien Korelasi	Keterangan	Cronbach Alpha	Keterangan
RE.1	RELIBILITAS	0,705	Valid	0,650	Reliabel
RE.2		0,752	Valid		
RE.3		0,682	Valid		
RE.4		0,661	Valid		
EU.1	EASE OF USE	0,707	Valid	0,726	Reliabel
EU.2		0,682	Valid		
EU.3		0,659	Valid		
EU.4		0,613	Valid		
EU.5		0,653	Valid		
FL.1	FLEKSIBILITY	0,679	Valid	0,548	Reliabel
FL.2		0,795	Valid		
FL.3		0,700	Valid		
FU.1	FUNCTIONALITY	0,690	Valid	0,771	Reliabel
FU.2		0,647	Valid		
FU.3		0,713	Valid		
FU.3.1		0,597	Valid		
FU.3.2		0,734	Valid		
FU.3.3		0,697	Valid		
FU.3.4		0,492	Valid		
US.1	USER SATISFACTION	0,608	Valid	0,824	Sangat Reliabel
US.2		0,667	Valid		
US.3		0,710	Valid		
US.4		0,691	Valid		
US.5		0,674	Valid		
US.6		0,709	Valid		
US.7		0,576	Valid		
US.8		0,576	Valid		
US.9		0,520	Valid		
US.10		0,701	Valid		

Realibilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut telah baik (Arikunto, 2006: 78). Pengujian instrumen realibilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Construct dinyatakan *reliable* atau dapat diandalkan jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,5

## Hasil Pengujian Hipotesis

### Hasil Pengujian Hipotesis pertama

Hasil pengujian pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna berhasil dibuktikan hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar nilai 0,00 berada dibawah 0,05. Dengan demikian *reliability* sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya (Molla dan Licker, 2001; DeLone & McLean, 2003). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang disediakan oleh PUKSI dapat memberikan informasi yang andal dan akurat, yaitu bebas dari

kesalahan atau penyimpangan. Selain itu, para pengguna merasa sistem informasi yang disediakan oleh PUKSI dapat digunakan kapan saja untuk memenuhi kebutuhannya.

Tabel 6  
Hasil Pengujian Hipotesis

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,008	1,586		5,679	,000
	Reliability	,506	,088	,254	5,747	,000
	Ease Of Use	,030	,084	,016	,354	,723
	Flexibility	,549	,118	,209	4,639	,000
	Functionality	,530	,061	,404	8,632	,000

a. Dependent Variable: User Satisfaction

### Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil pengujian variabel *ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tidak dapat dibuktikan karena memiliki nilai tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.723. Dengan demikian *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal sistem informasi PUKSI Unsyiah. Penjelasan mengenai mengapa variabel ini ternyata tidak mempengaruhi kepuasan pengguna internalnya adalah karena hal ini mengacu pada kenyataan bahwa para responden memang dituntut untuk menggunakan fasilitas tersebut. Fasilitas PUKSI Unsyiah merupakan satu-satunya penyedia data yang terkomputerisasi di PTN Unsyiah. Hampir sebagian besar fitur yang ada didalam fasilitas tersebut, meliputi prosedur Kartu Rencana Studi (KRS), Data Akademik, Lemlit Online dan berbagai fitur lainnya, harus digunakan oleh pengguna. Dengan demikian mudah atau tidaknya fasilitas tersebut digunakan tidak akan mempengaruhi sikap responden terhadap kepuasannya. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman (2006) yang menyatakan *ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Pengujian terhadap hipotesis ketiga yang menyatakan *flexibility* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berhasil dibuktikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0.00 kurang dari 0.05. Hasil penelitian ini konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya (Yuadi, 2008; DeLone dan McLean, 2003; Molla dan Licker, 2001). Dengan demikian sistem informasi PUKSI Unsyiah merupakan fasilitas yang mampu menarik dan menyenangkan pengguna dalam mencari informasi akademik yang dibutuhkan serta dapat memberikan data secara cepat bagi pengguna.

### Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Hasil pengujian hipotesis terakhir yang menyatakan bahwa *functionality* mempunyai

pengaruh terhadap kepuasan pengguna juga berhasil dibuktikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 berada dibawah 0.005. Hasil penelitian juga konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya (DeLone dan McLean ,2003; Olsina 2008) yang menyatakan bahwa *functionality* sebagai variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang disediakan PUKSI telah mampu melayani pengguna untuk memenuhi kebutuhannya.

## 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN TINDAK LANJUT

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan variabel *Reliability*, *flexibility*, *functionality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal. Sedangkan variabel *Ease of use* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna internal.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang berupa kuesioner tertutup, dan sifat dari kuesioner yang subjektif, sehingga jawaban yang diberikan responden terbatas pada pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Hal ini akan menimbulkan masalah jika jawaban responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya yang berakibat pada biasanya hasil dari penelitian ini. Keadaan ini merupakan hal yang tidak dapat dikendalikan karena diluar kemampuan peneliti.

Penelitian ini tidak dapat mengeksplorasi pemanfaatan sistem informasi yang disediakan di lingkungan Universitas bagi responden hal ini disebabkan karena keterbatasan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Sebaiknya penelitian ini ditindak lanjut untuk mengeksplorasi pemanfaatan sistem yang tersedia dan perlu melakukan pengujian pada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alavi, M., and Gallupe, R.B. (2003) Using Information Technologi in Learning: Case Studies in Business and Management Education Programs. *Academic of Management Learning and Education*, 2(2), 139-153.
- Arikunto, Suharsimi (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Harsono dan Edi Abdurrachman (2001) Analisis Peranan Perangkat Lunak Komputer Bersifat Open Source (Linux) Bagi Efisiensi dan Efektifitas Pemanfaatan Teknologi Informasi. Universitas Bina Nusantara, *Laporan Teknis*.
- Bergensen, Bard M. (2008) User Satisfaction and Influencing Issue. *Artikel*. [www.iu.hio.no/~frodes/rm/bard.pdf](http://www.iu.hio.no/~frodes/rm/bard.pdf)
- Brookes, M.(2003). Higher Education: Marketing in A Quasi-Commercial Service Industry. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(2), 134-142.
- Brynjolfsson, E., and Hitt, E.L.M. (1989) Beyond the Productivity Paradox: Computers are the Catalyst for Bigger Changes. *Communication of The ACM*, 42(8), 49-55.
- Chadhar, M. A. dan Nasrin Rahmati. (2004) Impact Of National Culture On ERP Systems Success. *Proceedings of The Second Australian Undergraduate Students Computing Conference*. pp. 23 – 31

- Curry, J. R. (2000) The Organizational Challenge: IT and Revolution in Higher Education. *Educause Review*, Maret/April, 40-48.
- 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.
- Duggan, Evan W., dan Han Reichgelt (2006) The Panorama Of Information System Quality. Idea Group Inc. *Paper*
- Gable, G. G., Darshana Sedera dan Taizan Chan. (2003) "Enterprise Systems Success : A Measurement Model". *Journal of Twenty Four International Conference On Information Systems*, pp. 576 – 591.
- Garofalakis, J., Antonia Stefani, Vasilios Stefanis., dan Michalis Xenos (2007) Quality Attributes Of Consumer – Based M – Commerce Systems". *IEEE International Conference On E – Business and Telecommunication Networks*. Barcelona, 28 – 31 July, pp. 130 – 136
- Green, K.C (1998). The Ninth Annual Survey of Desktop Computing And Information Technology in Higher Education, Encino, Ca: *The Campus Computing Project*.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. Keen. (2003) Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems development Quality. *Quality Management Journal*. Vol 10, No. 4, pp. 39 – 54
- Illias, A., Mohammad R. Y., Mohammad Z. A. R., dan Rahida, A. R. (2007) The Study of End – User Computing Satisfaction (EUCS) On Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F. T Government Sectors : A Case Study In the Responsibility Centres. Labuan e – *Journal of Muamalat and Society*. Vol 11, pp. 1 – 14
- Istianingsih dan Setyo H. Wijanto (2008) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak: 23 – 25 Juli 2008
- Janson, M. A., dan Subramanian, A. (1996) Packaged software: Selection and Implementation Policies. *INFOR*, 34(2), 133-151.
- Jawad, A. Q., and R. Reeves. 1997. Successful Acquisition of IT Systems. *Working Paper*.
- Kotler, Philip (2002). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Krismiaji (2002). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon (2000). Organization and Technology in The Networked Enterprise. *Management Information System*, Six Edition, International Edition. [www.prenhall.com/laudon](http://www.prenhall.com/laudon).
- Molla, A., dan Paul S. Licker (2001). E Commerce Systems Success : An Attempt To Extend And Respecify The DeLone and MacLean Model of IS Success. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 2, No.40
- Olsina, L., D. Godoy., G. J. Lafuente., dan G. Rossi (2008) "Specifying Quality Characteristics And Attributes For Website". [www.gidis.ing.un/pam.edu-ar/downloads/pdfs/olsina\\_web-e.pdf](http://www.gidis.ing.un/pam.edu-ar/downloads/pdfs/olsina_web-e.pdf)
- 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_carde/publicat/04apoll.pdf)
- Rai, A., Sandra S. Lang dan Robert B. Welker (2002) Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13, 1, 50–69.

- Sabherwal, R., Anand, J., dan Charles, C. (2006) *Information Systems Success: Individual and Organizational Determinants*.
- Sam, Hong Kian, Othman, A.E.A., and Nordin, Z.S. (2005). Computer Self-Efficacy, Computer Anxiety, and Attitude toward the Internet: A Study among Undergraduate in Umimas. *Education Tecnology & Society*, 8(4), 205-219.
- Santoso, H. B., Dewi Mairiza, dan R. M. Samik Ibrahim (2007) *Karakteristik Implementasi Penjaminan Mutu pada Proyek Pengembangan Perangkat Lunak berbasis Open Source dan Proprietary*. National Conference On Computer Science and Information Technology, Depok, Indonesia, pp. 260 – 265
- Sax, L.J., Astin, A. W., Korn, W. S., & Mahoney, K.M (1998). The American Fresman: National Norm for Fall . *Higher Education Research* Institue, University of California at Los Angles Graduate School of education and Information Studies.
- Sulaiman, Agus (2006) “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Langsung Dan Tidak Langsung Terhadap Aplikasi Suatu Sistem Informasi”. *Business dan Management Journal Bunda Mulia*, Vol. 2. No. 1, September.
- Supriatna, Dicky dan Tjhai Fung Jin (2006). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Public Computer Terhadap Efisiensi dan Efektifitas mahasiswa Trisakti School Of Management. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 8, No. 2, Agustus. Pp. 111 – 134
- Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (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
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2001) *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi.
- Wahid, Fathul (2004). Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi Peluang dan Tantangan. *Makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional: Aplikasi Teknologi Informasi dan Penyehatan Perguruan Tinggi di Yogyakarta*
- 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
- Xiao, L., dan S. Dasgupta (2002). Measurement of UserSatisfaction With Web Based Information Systems: A Empirical Study. Eight Americas Conference on Information Systems. *Journal of Human-Computer Interaction Studies in MIS*.
- Yeo, Julia S.J., Aybuke Aurum, Meliha Handzic and Peter Parkin (2002). When Techonology is Mandatory-Factors Influcing User Satisfaction. *Precedings of the International Conference on Computers in Education*.
- Yuadi, Imam (2008) *Kualitas Perangkat Lunak: Definisi, Pengukuran dan Implementasi (Studi kasus dalam open-source software)*” Artikel.
- Zviran, M., Nava Plinskin dan Ron Lewi (2005) Measuring User Satisfaction And Perceived Usefullness In The ERP Context. *Journal of Computer Information Systems, Spring*.