

# **THE USER SATISFACTION IN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM WITH D&M MODEL**

## **KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DENGAN MODEL D&M**

**Sukirman  
Ali Rokhman  
Laeli Budiarti**

Email: sukirman\_smkn1pwt@yahoo.com  
Universitas Jenderal Soedirman  
Jalan Prof.Dr.HR Boenyamin No 708 Grendeng Purwokerto 53122

### **ABSTRACT**

Previous research indicates that Update D&M IS Success Model can be used to measure user satisfaction. The aim of the study is to analyze user satisfaction in Management information system. This research model is based on Update D&M IS Success Model with the necessary adaptations. The variables consist of system quality, information quality, service quality, user satisfaction and individual impact. Sample in this study are 103 teachers of High School in Purwokerto. Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software version 21 is used to process the data. The results show that service quality can improve user satisfaction and user satisfaction have a mediator function for the relation between service quality and individual impact. Meanwhile, two other variables, namely system quality and information quality have no significant affect to user satisfaction.

Keywords: system quality, information quality, service quality, user satisfaction, *individual impact*, *educational information systems*.

### **ABSTRAK**

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa D & M IS Success Model dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam sistem informasi manajemen. Model penelitian ini didasarkan pada D & M IS Success Model dengan adaptasi yang diperlukan. Variabel terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan dampak individual. Sampel dalam penelitian ini adalah 103 guru SMA di Purwokerto. Structural Equation Modeling (SEM) dengan software AMOS versi 21 digunakan untuk memproses data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna memiliki fungsi mediator untuk hubungan antara kualitas pelayanan dan dampak individual. Sementara itu, dua variabel lainnya, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dampak individual, sistem informasi pendidikan.

## PENDAHULUAN

Usaha-usaha untuk mengelola informasi telah melahirkan konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM). Dalam perkembangannya SIM tidak bisa lepas dari teknologi informasi berupa komputer sehingga munculah konsep *computer-based management information system*. SIM sudah menjadi kebutuhan vital dalam setiap organisasi, seperti organisasi bisnis (*E-Commerce*), pemerintah (*E-Government*), maupun pendidikan (*E-Education*). Dalam organisasi pendidikan lahirlah konsep *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Pendidikan (SIP) atau Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK).

Pada tingkat implementasinya, kadangkala muncul keluhan maupun kritik terhadap keefektifan sebuah sistem informasi. Oleh karena itu para peneliti berusaha menemukan variabel-variabel yang bisa dijadikan alat ukur kesuksesan sebuah sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) telah melakukan studi yang mendalam terhadap berbagai literatur dan penelitian mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menyimpulkan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampaknya terhadap pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model yang dikembangkan tersebut kemudian terkenal dengan sebutan *D&M IS Success Model* atau model D&M. Dalam perkembangannya, DeLone dan McLean menambahkan variabel baru ke dalam model mereka, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) dan tingkat penggunaan (*intention to use*) untuk melengkapi variabel *use*.

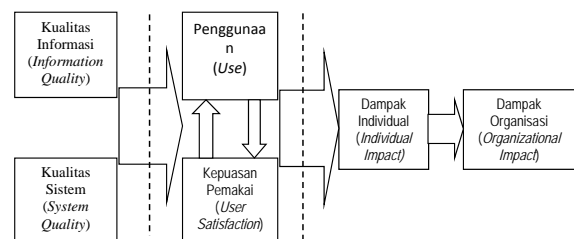
Sebagai sebuah organisasi publik, sekolah juga tidak ketinggalan dalam menerapkan beberapa paket sistem informasi untuk menunjang

kegiatan baik manajemen maupun operasional. Akan tetapi dalam prakteknya masih didapati beberapa keluhan dari para pengguna. Keluhan tersebut ada yang melalui mekanisme sistem umpan balik maupun melalui diskusi-diskusi kecil atau *grapevine*. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti memandang perlu melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen yang digunakan di sekolah dengan menggunakan model D&M.

Model D&M yang menjadi model pengukur keberhasilan suatu sistem informasi, pertama kali dirumuskan oleh DeLone dan McLean dari hasil risetnya pada tahun 1992. Model yang dikembangkan DeLone ini kemudian terkenal dengan istilah *D&M Information System Success Model*. Model DeLone merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi sekaligus. Keenam variabel yang dikemukakan DeLone disusun dalam model sebagai berikut:

1. Kualitas sistem (*System Quality*)
2. Kualitas informasi (*Information Quality*)
3. Penggunaan (*Use*)
4. Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*)
5. Dampak individual (*Individual Impact*)
6. Dampak organisasional (*Organizational Impact*)

Hubungan antara variabel-variabel tersebut digambarkan dalam model sebagai berikut:



Gambar 1: Model Kesuksesan sistem informasi DeLone &McLean (*D&M IS Success Model*)

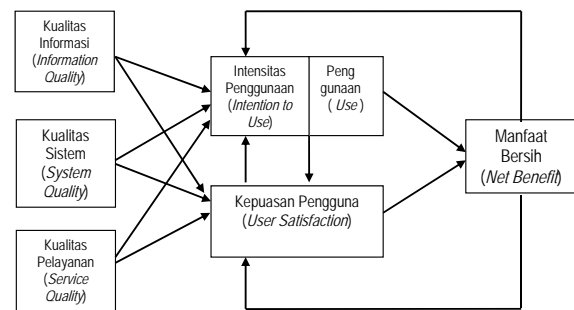
Model D&M merupakan model proses dan kausal. Model ini tidak mengukur keenam

dimensi pengukuran sistem informasi secara independen, tetapi mengukurnya secara keseluruhan. Dari model tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama memengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pengguna. Besarnya penggunaan dapat memengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negative. Penggunaan dan kepuasan pemakai memengaruhi dampak individual, dan selanjutnya memengaruhi dampak organisasi.

Dalam perkembangannya model DeLone & McLean tersebut banyak mendapat tanggapan baik yang mengapresiasi maupun mengkritisi. Selama kurun waktu tahun 1993 sampai dengan 2002 telah ditemukan 285 artikel ilmiah yang mengapresiasi model D&M dalam berbagai jurnal ilmiah, seperti *Information System Research*, *Journal of Management Information System* dan *MIS Quarterly*. Apresiasi dan kritik dari para peneliti mendorong DeLone dan McLean mengembangkan model mereka dan kemudian menyebutnya sebagai *Update D&M IS Success Model*. Beberapa hal yang diperbaharui pada model yang baru adalah sebagai berikut:

1. Menambah variabel kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari variabel kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variable yaitu keuntungan atau manfaat bersih (*net benefit*).
3. Menambahkan variabel minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari variabel pemakaian (*use*)

Dengan adanya penambahan dan penggabungan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbaharui tampak sebagai berikut:



Gambar 2: Update Model D&M

## METODE PENELITIAN

### Sampel dan Data Penelitian

Sampel terdiri dari guru dan karyawan administrasi berjumlah 108 orang. Santoso (2014:74) menyatakan bahwa untuk model SEM dengan jumlah variabel laten (konstruk) sampai dengan lima buah, dan setiap konstruk dijelaskan oleh tiga atau lebih indikator, jumlah sampel 100 – 150 sudah dianggap memadai. Pengumpulan data menggunakan kuesioner serta observasi atau pengamatan langsung dengan obyek yang diteliti. Instrumen yang digunakan untuk melihat pengaruh variable-variabel dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala likert 1-7.

### Variabel Penelitian

#### 1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem mengacu pada pendapat DeLone dan McLean (1992), bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan mengadopsi dari Bailey dan Pearson (1983) dalam Jogiyanto (2007:14) yaitu kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem dan waktu respon. Indikator tersebut dijabarkan menjadi 8 item pertanyaan tertutup dengan skala Likert 1-7.

- 2) **Kualitas Informasi**  
 Kualitas Informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan 8 indikator yang digunakan Bailey dan Pearson (1983) dalam Jogiyanto (2007:14) yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).
- 3) **Kualitas pelayanan**  
 Bagian Sistem Informasi Manajemen bukan hanya memproduksi informasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan (*service provider*). Dalam penelitian ini, indikator terdiri dari kecanggihan sarana pendukung, kemampuan teknis staf pendukung, kemudahan mengakses dan kemudahan mendapatkan penjelasan. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 8 item pertanyaan.
- 4) **Kepuasan pengguna**  
 Kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23). Variabel ini diukur dengan indikator dari riset Lehman, Van Wetering, dan Vogel (1986) dalam Jogiyanto (2007) yang terdiri atas 2 item, yaitu kepuasan perangkat lunak dan kepuasan perangkat keras, ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*) sebanyak 4 item.
- 5) **Dampak individual**  
 Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai (Jogiyanto, 2007:28). Selanjutnya dijelaskan bahwa dampak atau *impact* berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem. Indikator

diadaptasi dari Rivard dan Huff (1985) dalam Jogiyanto (2007) yaitu peningkatan produktifitas, ditambah dengan indikator kinerja tugas dan efektifitas keputusan. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 10 item pertanyaan.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

---

### Analisis Data

Analisis data menggunakan software AMOS 21 dilakukan dengan dua tahap (*two steps SEM process*), yaitu menguji fit serta validitas sebuah *measurement model* dan kemudian menguji *structural model*.

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui distribusi data yang digali dari responden, apakah tergolong normal atau tidak. Berdasarkan hasil pengujian normalitas data dapat diketahui bahwa nilai *critical ratio* baik *skewness* maupun *curtosis* secara umum berada di dalam range yang direkomendasikan, yaitu antara -2,58 sampai 2,58. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal secara *univariate*. Sedangkan untuk hasil pengujian normalitas data secara *multivariate* mendapatkan nilai 0,910. Angka tersebut lebih kecil dari 2,58 (< 2,58) sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan dapat dipergunakan serta memenuhi persyaratan untuk dianalisis lebih lanjut.

#### b. Uji Outlier

Analisis selanjutnya adalah uji *outlier* menggunakan metode *Mahalanobis distance* untuk mengetahui adanya data yang dianggap *outlier* atau ekstrim. Kriteria yang digunakan adalah data lebih kecil dari  $\chi^2$  ( $df=40; p=0,001$ ) = 73,41. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan adanya angka tertinggi

pada responden nomor 100 dengan nilai *mahalanobis d-squared* 64,913. Karena angka *mahalanobis d-squared* tertinggi tersebut masih lebih kecil dari 73,41, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal atau tidak menimbulkan *multivariate outlier*.

c. Uji *Goodness of Fit*

Sebuah model dapat dikatakan fit setelah melalui uji *goodness of fit*, yaitu mengukur kesesuaian input observasi dengan model yang dibuat.

Hasil uji *goodness of fit* menunjukkan ada beberapa angka koefisien yang masih berada di bawah batas relatif yang direkomendasikan. Akan tetapi secara umum dapat disimpulkan bahwa model yang dibuat dalam penelitian ini sudah *fit* dan dapat mengukur data di lapangan sehingga pengujian model dapat dilanjutkan.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kualitas Sistem

Konstruksi Kualitas Sistem diukur dengan delapan variabel manifes. Hasil pengujian menggunakan *measurement model* menunjukkan terdapat tiga indikator yang memiliki hubungan lemah dengan konstruksinya ( $< 0,5$ ) yaitu Keluwesan Sistem, Integritas Sistem dan Waktu Respon. Akibat nilai estimasi di bawah 0,5, maka variabel tersebut tidak bisa digunakan dalam analisis selanjutnya. Sedangkan secara keseluruhan, konstruksi kualitas sistem cukup reliabel yang ditandai dengan koefisien 0,75.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kualitas Informasi

Hasil analisis dengan *maximum likelihood* menunjukkan ada indikator yang tidak mendukung konstruksi kualitas informasi

yaitu kelengkapan informasi. Sedangkan *composit reability* menunjukkan angka 0,945134 ( $>0,7$ ), yang berarti konstruk kualitas informasi tergolong reliabel.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan ada dua indikator yang menunjukkan angka estimasi 0,381 dan 0,307 (di bawah 0,5) yaitu indikator kemudahan mengakses dan Kemudahan Mendapatkan Penjelasan. Oleh karena itu item tersebut tidak diikuti dalam analisis selanjutnya. Sedangkan reliabilitas konstruk menunjukkan nilai yang cukup signifikan, yaitu 0,817415 ( $>0,7$ ).

4) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai *loading vector* ( ) di atas 0,5 dan nilai *p varians* di atas 0,05. Oleh karena itu semua indikator pada variabel kepuasan pengguna termasuk valid dan reliabel, serta didukung oleh reliabilitas konstruk pada nilai statistik 1,110381 ( $>0,7$ ).

5) Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Dampak Individu

Hasil analisis menunjukkan ada empat indikator yang memiliki nilai *loading factor* ( ) di bawah 0,5. Sedangkan reliabilitas konstruk dengan nilai statistik 0,85788 ( $>0,7$ ) menunjukkan konstruk dampak individu cukup reliabel.

e. Uji Kesesuaian Model

Kriteria *fit* (sesuai) atau tidaknya suatu model dapat diukur dengan alat uji *goodness of fit* yang meliputi ukuran *Absolut Fit Measures*, *Incremental Fit Measures* dan *Parsimonious Fit Measures*. Hasil lengkap uji kesesuaian model penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1:**  
**Hasil Uji Perbandingan Kesesuaian Model**

Ukuran Kesesuaian	Batas Nilai Kritis	Hasil Model	Keterangan
<b>Absolute Fit Measure</b>			
Chi-Squares X <sup>2</sup> (CMIN)	Kecil ≤ X <sup>2</sup> α;df	377,656	Baik
Probabilitas	>0,05	0,381	Baik
Chi-Squares X <sup>2</sup> Relatif (CMIN/DF)	≤2,00	1,021	Baik
GFI	≥0,90	0,812	Marginal
RMSEA	≤ 0.08	0,014	Baik
<b>Incremental Fit Measure</b>			
AGFI	≥0,90	0,805	Marginal
TLI	≥ 0.95	1,103	Baik
NFI	≥0,90	0,617	Kurang
CFI	≥0,95	1,000	Baik
<b>Parsimori Fit Measure</b>			
PNFI	≥ 0.60	0,550	Marginal
PGFI	≥ 0.60	0,691	Baik

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Hasil analisis menunjukkan nilai *Chi-Squared* (X<sup>2</sup>)/CMIN adalah 377,656 pada *Default Model*, 0,000 pada *Saturated Model* dan 844,650 pada *Independence Model*. Menurut Santoso (2014:113), model yang baik adalah model dengan hasil CMIN pada *default model* yang berada di antara CMIN *saturated model* dan CMIN *independence model*. Angka 377,656 berada diantara 0,000 dengan 844,650. Berdasarkan hal tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini tergolong *fit* (sesuai).

#### f. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan software SPSS AMOS 21 dengan metode *Likelihood Maximum*. Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh langsung antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pengguna serta pengaruh langsung variabel kepuasan pengguna terhadap variabel dampak individu. Pengaruh langsung dapat diketahui dari nilai C.R dari output AMOS 21 pada *Regression Weight*. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 2 dan 3.

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Variabel	Esti-mate	S.E.	C.R	P
Kepuasan_Pengguna ← Kualitas_Informasi	-,106	,314	-,337	,736
Kepuasan_Pengguna ← Kualitas_Sistem	,068	,217	,313	,755
Kepuasan_Pengguna ← Kualitas_Pelayanan	,691	,278	2,487	,013
Dampak_Individu ← Kepuasan_Pengguna	1,079	,361	2,994	,003

Sumber: Data primer yang diolah (2014)

Pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada nilai estimasi di bagian *Indirect Effects*, sedangkan untuk mengetahui tingkat probabilitasnya dihitung menggunakan uji sobel seperti yang ada pada tabel 3.

**Tabel 3: Hasil Uji Sobel**

Variabel	Test Statistik	Std error	p-value
Dampak Individu ← Kualitas Sistem	0,312	0,234	0,755
Dampak Individu ← Kualitas Informasi	-0,336	0,339	0,736
Dampak Individu ← Kualitas Pelayanan	2,130	0,350	0,033

#### 1) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian menggunakan *maximum likelihood* pada bagian *regression weight* sebagaimana tertera pada tabel 2 menunjukkan nilai *Critical Ratio* 0,313 dengan probabilitas (signifikansi) sebesar 0.755. Syarat penerimaan hipotesis pada penelitian ini adalah nilai C.R > 1,96 dengan nilai P < 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada taraf signifikansi 5% bukti empiris dari penelitian ini tidak dapat memberikan dukungan bagi hipotesis satu. Artinya variabel Kualitas Sistem tidak dapat meningkatkan Kepuasan Pengguna.

#### 2) Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil pengujian seperti pada tabel 2 menunjukkan nilai *Critical Ratio* -0,377, nilai estimasi pengaruh antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi adalah sebesar -0.106 dan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0,736. Perolehan nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5%, data penelitian tidak dapat mendukung hipotesis

yang menyatakan bahwa kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan

### 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian *Maximum Likelihood Estimates* pada bagian *Regression Weight* menunjukkan nilai *Critical Ratio* 2,487, nilai estimasi pengaruh antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi adalah sebesar 0.691 dan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0.013. Nilai C.R 2,487 > 1,96 dan nilai *P* 0,013 < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada taraf signifikansi 5% data penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.

### 4) Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individu

Hasil pengujian menggunakan *Maximum Likelihood Estimates* pada bagian *Regression Weight* sebagaimana tertera pada tabel 2 menunjukkan nilai *Critical Ratio* 2,994, nilai estimasi pengaruh antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi adalah sebesar 1.079 dan nilai probabilitas (signifikansi) sebesar 0.003. Perolehan nilai signifikansi tersebut menunjukkan bahwa untuk taraf signifikansi 5% hipotesis 4 terbukti.

### 5) Fungsi Mediasi Kepuasan Pengguna.

- a. Hasil pengujian menggunakan *maximum likelyhood* pada bagian *Indirect Effect* menghasilkan nilai estimasi 0,073 (< 0,5). Sedangkan hasil perhitungan menggunakan Sobel Test di tabel 3 menunjukkan nilai statistik 0,312 dengan probabilitas 0.755. Hal ini menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% data dari responden penelitian tidak mampu mendukung hipotesis 5a. Artinya kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu.

- b. Hasil pengujian menggunakan *maximum likelyhood* pada bagian *Indirect Effect* menghasilkan nilai estimasi -0,114 (< 0,5). Sedangkan hasil perhitungan menggunakan Sobel Test (tabel 3) menunjukkan nilai statistik -0,336 dengan probabilitas 0.736. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada taraf signifikansi 5% hipotesis 5b ditolak. Artinya kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan kualitas informasi dengan dampak individu.
- c. Hasil pengujian menggunakan *Maximum Likelihood* pada bagian *Indirect Effect* menunjukkan nilai estimasi 0,746 (> 0,5). Sedangkan hasil perhitungan menggunakan Sobel Test pada tabel 3 menunjukkan nilai statistik 2,130 dengan taraf signifikansi 0.033. Hal ini menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% hipotesis 5c didukung oleh data yang dikumpulkan. Kepuasan pengguna terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap dampak individu.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Kualitas sistem bahkan memiliki hubungan negatif dengan nilai estimasi -0,106 dan *critical ratio* -0,337. Begitu juga variabel kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan variabel dampak individu. Hasil penelitian ini serupa dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Raditya dan Zulaikha (2007). Hal ini diduga karena penggunaan vasilitas sistem informasi bersifat *mandatory*. Guru dan karyawan menggunakan dan memanfaatkan atau tidak memanfaatkan fasilitas sistem informasi yang ada lebih karena tugas kedinasan daripada kebutuhannya atau lebih bersifat “karena tidak ada pilihan lain”.

Hasil uji hipotesis selanjutnya menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai *critical ratio* 2,487 dan probabilitas 0,013. Selanjutnya kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap dampak individu dengan nilai *critical ratio* 2,994 dan probabilitas 0,003. Hasil analisis juga menunjukkan variabel kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan dampak individu dengan nilai statistik 2,130 dan probabilitas 0,033. Artinya, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, dan kepuasan dapat mempengaruhi perilaku individu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Livari (2005) dan Istiningasih (2009).

Penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* membuat user tidak bebas memilih untuk menggunakan atau tidak menggunakan. Sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB), penggunaan dipengaruhi oleh banyaknya perilaku yang tidak sepenuhnya dibawah kontrol individu atau pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan di bawah kendali kemauan individu sendiri. Akan tetapi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* tidak membuat pengguna (*user*) mengabaikan unsur pelayanan yang ada. Hal ini diduga karena pelayanan berkaitan dengan norma serta perasaan subyektif pengguna sistem informasi, sedangkan kualitas sistem dan kualitas informasi lebih berhubungan dengan hal teknis.

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Hasil pengujian terhadap hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada sistem informasi pendidikan menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Demikian juga hasil

pengujian terhadap hubungan variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan bukti empiris dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (*service quality*) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Artinya pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna sistem informasi.

Hasil pengujian terhadap hubungan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel dampak individu (*individual impact*) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap dampak individu. Artinya perilaku individu yang dimanifestasikan dengan peningkatan kinerja individu sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis berupa kepuasan.

Hasil analisis membuktikan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memediasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dengan variabel dampak individu (*individual impact*). Akan tetapi variabel kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu. Demikian juga variabel kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas informasi dengan dampak individu.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik pada pengelolaan sistem informasi manajemen akan berdampak baik pada kepuasan penggunaannya. Selanjutnya kepuasan pengguna akan membawa dampak positif pada perilaku individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

### Saran

Model dalam penelitian ini belum fit sempurna jika dibandingkan dengan kriteria yang direncanakan sebelumnya, karena ada beberapa



indikator *goodness of fit index* yang masih dibawah batas nilai kritis maka untuk penelitian kedepan disarankan untuk manambah variabel lain.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Davis, F.D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology," *MIS Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.316-326. (online), <http://ebookbrowse.net/0097-davis-perceived-usefulness-ease-of-use-and-acceptance-of-it-pdf-d343008325> diunduh tgl. 12 Mei 2014
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 1992. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable", *Information System Research*, Vol. 3 No. 1, p 60-95. (online), <http://herbsleb.org/SCALEpapers/delone-information-1992.pdf> diunduh tanggal 12 Desember 2013
- Istiningsih, Utami, W. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu, (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)*, Fakultas Ekonomi Univesitas Mercubuana, (online) <http://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/pengaruh-kepuasan-pengguna-sistem-informasi-thd-kinerja-individu.pdf> diunduh tg. 2 Mei 2014
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Livary, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success" *Database for Advance in Information System (DFA)*. ISSN: 1532-0936 .Vol 36. Pro Quest Company.
- Purwaningsih, S. 2010. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi pada PT Jamsostek Persero), *Aset*, Februari 2010, Vol 12 No. 2, hal 181-189, (online) <http://resources.widyamanggala.ac.id/aset/122/1227.pdf> diunduh tanggal 15 Januari 2014
- Radityo, dody dan Zulaikha, 2007. Pengujian Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus), *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi X*, Unhas Makasar.
- Syahfitri.V.2012. *Pengukuran Efektifitas sistem Informasi* (online). <http://blog.binadarma.ac.id/vivi/?p=184> diunduh 12 Januari 2014
- Santoso, S. 2014, *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Wu, J. H., Wang, Y. M. 2006. *Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model*. Februari 12. Available (online) <http://www.ecrc.nsysu.edu.tw/paper/Measuring%20KMS%20success.pdf>. diunduh tanggal 3 Mei 2014