

Efek Mediasi Kualitas Layanan Pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

AHMAD ADE IRWANDA¹; HELWEN HERI²; FAHMI OEMAR³

Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581
E-mail : ahmadade@unilak.ac.id

Submit : 2022-09-10

Review : 2022-09-15

Publish : 2022-10-26

Abstract: This study aims to analyze the influence model of system quality and information quality on user satisfaction of Lancang Kuning University Academic Information System with service quality as an intervening variable. This research was conducted by survey method by distributing questionnaires to 141 respondents. Sampling using purposive sampling method, sampling by taking into account certain criteria, namely to lecturers and education staff who become admins for each SIM at SIAKAD UNILAK. The results showed that the system quality variable had no direct and insignificant effect on the satisfaction of UNILAK SIAKAD users, but the quality of the system indirectly through service quality as an intervening variable had a significant and significant effect on UNILAK SIAKAD user satisfaction.

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

Tantangan Dunia Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0 menuntut berbagai perubahan, salah satunya adalah instrumen teknologi sebagai penunjang pelaksanaan pendidikan. Perubahan ini dilakukan agar instansi pendidikan tetap eksis dalam persaingan dan dapat meningkatkan kinerja. Berbagai praktik pendidikan seperti proses pendidikan serta pengambilan keputusan yang cerdas dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Teknologi Informasi dalam hal ini merupakan pemampu (enabler) keberhasilan praktik pendidikan tersebut. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan di suatu instansi secara keseluruhan memperluas peran sistem informasi. Fungsi sistem informasi perlu lebih dilibatkan dalam perumusan strategik suatu instansi. Dalam konteks sistem informasi, kebutuhan pengguna akan sistem informasi harus di deteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen sistem informasi) agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan baik oleh sistem informasi. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut

nantinya akan memberikan kepuasan bagi para pengguna sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara optimal (Studi et al., 2010).

Penelitian 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 menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem secara parsial maupun simultan (Asnawi, 2017).

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini diungkapkan oleh Penelitian Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning (Pawirosumarto, 2016).

Penelitian Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas

Layanan, terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang menyatakan bahwa Kualitas informasi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan pengguna. Selanjutnya diikuti variabel Kualitas sistem dan variabel Kualitas layanan (Utomo et al., 2017).

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Lancang Kuning merupakan sebuah layanan Software As Services (Saas) Sistem Informasi Manajemen Akademik terintegrasi guna membantu kegiatan operasional akademik perkuliahan mulai dari penerimaan mahasiswa sampai kelulusan dan semuanya telah terintegrasi dengan PDDIKTI. Berikut ini adalah data log aktivitas penggunaan Sistem Informasi Akademik oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Lancang Kuning selama kurun waktu 3 Tahun.

SIKAD UNILAK merupakan aplikasi dari pihak kedua PT Sentra Vidya Utama (SEVIMA) yang beralamat di Jl. Medokan Asri Tengah, MA 2 Q-16, Surabaya Provinsi Jawa Timur. PT Sentra Vidya Utama (SEVIMA) merupakan perusahaan konsultan dan pengembang teknologi informasi yang didirikan pada tahun 2004. SEVIMA telah berpengalaman lebih dari 15 tahun dalam mengimplementasikan sistem informasi di perguruan tinggi dan telah membantu lebih 400 perguruan tinggi. Untuk alamat url SIKAD UNILAK adalah <https://smart.unilak.ac.id>.

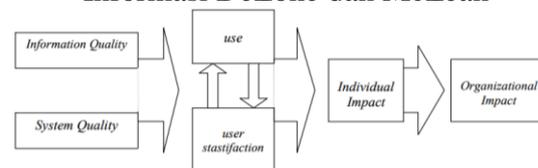
Layanan SIKAD UNILAK berbasis cloud dengan paket Platinum yang dapat diandalkan untuk beroperasi secara online 24/7 dengan dukungan support oleh tim ahli SEVIMA yang sudah berpengalaman menangani problematika pendidikan tinggi selama lebih dari 10 tahun. Sistem yang teruji di lebih dari 50 perguruan tinggi di Indonesia, memanfaatkan best practice yang telah didapat SEVIMA kurun waktu 10 tahun terakhir. Sudah banyak Instansi dan

Perusahaan di Indonesia yang telah bekerjasama dengan SEVIMA.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (1992) mengusulkan suatu model yang disebut dengan D&M IS Success Model sebagai kerangka untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi. Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional (DeLone dan McLean, 1992)

Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean



Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor dari model ini adalah:

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 organisasi (organization impact)

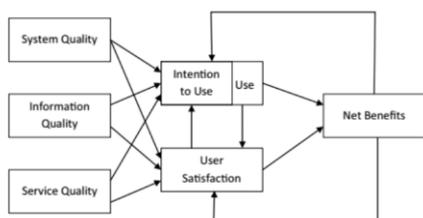
Dari Gambar 1 dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Banyaknya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

DeLone dan McLean menyempurnakan model IS Success mereka pada tahun 2003. Adapun penyempurnaan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean adalah sebagai berikut: menambahkan variabel kualitas layanan (service quality),

menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi manfaat bersih (net benefits), menambahkan aspek keinginan untuk menggunakan (intention to use) pada variabel penggunaan (use) untuk mengukur perilaku pengguna dan menambahkan umpan balik dari variabel manfaat bersih (net benefits) ke variabel penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction).

Model kesuksesan sistem informasi yang disempurnakan oleh DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan (service quality) akan berpengaruh pada penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) dan selanjutnya akan berpengaruh pada manfaat bersih (net benefit) yang diterima. Penggunaan (use) harus mendahului kepuasan pengguna (user satisfaction), tetapi penggunaan yang positif akan mengakibatkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Secara bersama, peningkatan kepuasan pengguna akan meningkatkan minat menggunakan (intention to use) dan kemudian akan menggunakan (use). Manfaat bersih akan menguatkan minat menggunakan (intention to use) dan tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction). Kesuksesan yang dimaksud yaitu merujuk pada penilaian pengguna atas kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. yang dijabarkan pada penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Suatu model kesuksesan sistem informasi dikatakan sukses apabila pengguna merasakan manfaat bersih dari penggunaan akan sistem dan memberikan kepuasan bagi pengguna sebagaimana fungsi dari sistem tersebut.

Gambar 2 Penyempurnaan model DeLone dan McLean (2003)



Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Nielsen (2000) dalam (Pawirosumarto, 2016) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip usability yaitu online environment, namely, navigation, respon time, credibility, dan content. Dari berbagai literatur bahwa ada empat dimensi kualitas sistem yaitu: navigation, easy of use, respon time, dan security. McKinney et al., (2002) dalam (Pawirosumarto, 2016) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga dimensi tersebut adalah: access, usability, dan navigation. Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu usability. Usability adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computer yang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran. Nielsen (2000) dalam (Pawirosumarto, 2016) berpendapat bahwa usability terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yaitu: navigation, timelines, credibility, dan content. Palmer (2002) dalam (Pawirosumarto, 2016) berpendapat bahwa beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsistensi (concistency), kemudahan penggunaan (easy of use), kejelasan dalam berinteraksi (clarity of interaction), kemudahan dalam membaca (easy to reading), pengaturan informasi (information arrangement), kecepatan (speed), dan layout/rancangan website.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi berkaitan dengan system use, user satisfaction, dan net benefits (DeLone dan McLean 1992, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi,

relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir (Ives et al., 1983; Baroudi dan Orlikowski, 1988; Doll et al., 1994) dalam (Pawirosumarto, 2016). Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI. DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1997) dalam (Pawirosumarto, 2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Beberapa karakteristik yang digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah accuracy, timeliness, relevance, informativeness, dan competitiveness (Weber, 1999) dalam (Pawirosumarto, 2016). Kualitas informasi adalah tingkat relevan (relevant), ketepatan waktu (timely), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah website (Liu dan Arnett, 2000). Kualitas informasi terbaik dapat diberikan oleh internet ketika bisa didapatkan dengan mudah (tidak susah dalam pencariannya), terorganisasi (teratur), dan tersedia dalam jumlah yang banyak (Istianingsih dan Wijanto, 2008) dalam (Pawirosumarto, 2016). Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes dan Vidgen, 2003) dalam (Pawirosumarto, 2016). Menurut Li et al., (2002) dalam (Pawirosumarto, 2016), informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, jelas, detil, relevan, mudah didapatkan, tepat waktu, up to date dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Liu dan Arnett (2000)

dalam (Pawirosumarto, 2016) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Lin dan Lu (2000) dalam (Pawirosumarto, 2016) juga menambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem disebabkan oleh kualitas yang diberikan oleh sebuah sistem

Kualitas Layanan

Zeithaml et al., (1990) dalam (Pawirosumarto, 2016) merumuskan sebuah model yang menggarisbawahi ketentuan penting yang perlu dipatuhi oleh pemberi jasa dalam meningkatkan mutu jasa (service quality). Devaraj et al., (2002) dalam (Pawirosumarto, 2016) memandang SERQUAL terdiri atas empat dimensi, yaitu: empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Sedang dimensi lainnya adalah price, time, ease of use, dan usefulness. Kualitas layanan (service quality) yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 1988) dalam (Pawirosumarto, 2016), bahwa didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (offered) dan apa yang disediakan (provided). Perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan service. Pertama sistem informasi yang mengumpulkan informasi kinerja service untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai (valued) berguna oleh para pelanggan.

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan

pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas (Oliver, 1997). Definisi ini menempatkan penekanan pada konsumen dibanding pelanggan sebab walaupun pelanggan membayar produk atau jasa, mereka tidak mungkin memakai atau melayani secara langsung. Kepuasan dengan suatu produk atau jasa/layanan adalah memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk jasa/layanan tiap individu.

Kepuasan Pengguna mempunyai peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitian yang dipaparkan baik oleh McKeen et al., (1994); Doll dan Deng (2001); Guimaraes et al., (2003); Suryaningrum (2003) menemukan bahwa pemahaman pengguna merupakan variabel yang efektif dan menentukan kepuasan pengguna, keberhasilan sistem maupun kualitas sistem. Penggunaan ketiga terminologi variabel (kepuasan pengguna, keberhasilan sistem, dan kualitas sistem) seringkali rancu. Seringkali kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualitas sistem, atau bila tidak kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Guimaraes et al., (2003) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

Keberhasilan Dimensi kepuasan pengguna merupakan tingkat pengguna kepuasan saat menggunakan IS. Hal ini

dianggap sebagai salah satu langkah yang paling penting dari IS sukses. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dinilai dengan menggunakan kriteria: adequacy, effectiveness, efficiency, overall satisfaction (Seddon dan Kiew, 1994); enjoyment, information satisfaction, system satisfaction (Gable et al., 2008).

METODE

Penelitian ini akan dilakukan kepada Dosen Universitas Lancang Kuning, yang beralamat di Jl. Yos Sudarso km 08 Rumbai Pekanbaru. Waktu penelitian selama 3 (bulan) bulan Oktober 2021 sampai dengan Januari 2021.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas yang berguna untuk menganalisis pengaruh antar satu variabel dengan variabel lainnya. Data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer yang pengumpulannya menggunakan kuesioer.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006:72) dalam (Aulia, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah semua Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Lancang Kuning sebanyak 526 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode purposive sampling, pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria – kriteria tertentu yaitu kepada dosen dan tenaga kependidikan yang menjadi admin pada setiap SIM pada SIAKAD UNILAK berjumlah 141.

Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS versi 3.

HASIL

Teknik pengolahan data dengan Partial Least Square (PLS) membutuhkan 2 tahap untuk menilai Fit Model dari sebuah model penelitian. Tahap tersebut adalah:

Menilai Outer Model atau Measurement Model

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai outer model yaitu convergent validity, discriminant validity dan composite reliability.

Convergent Validity

Penilaian convergent validity berdasar korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas loading factor sebesar 0.60.

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel 4.4. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergent validity* karena memiliki nilai *loading factor* >0,60, kesimpulannya konstruk untuk semua variabel bisa digunakan untuk diuji hipotesis.

Discriminant Validity

Discriminant validity suatu model dianggap baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian discriminant validity diperoleh sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui nilai loading factor untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai loading factor lebih besar dibanding nilai loading variabel laten lainnya. Artinya, variabel laten memiliki discriminant validity yang baik.

Construct Reliability dan Validity

Kriteria validitas dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai Average Variance Extracted (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki

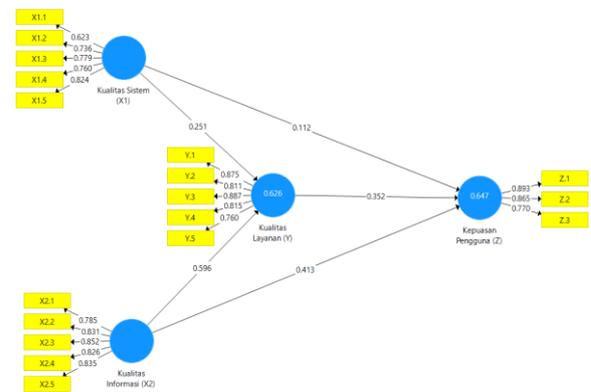
reliabilitas yang baik jika nilai nilai Cronbach's alpha >0,7, composite reliability 0,6-0,7 dan AVE berada >0,50. Pada tabel 4.6 akan disajikan nilai *Construct Reliability dan Validity* untuk seluruh variabel.

Semua konstruk memenuhi kriteria reliabel, hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach's alpha >0,7, composite reliability > 0,70 dan AVE > 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat R² untuk konstruk laten dependendengan menggunakan ukuran-ukuran Stone-Geisser Q Square test dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas estimasi diuji dengan t- statistik melalui prosedur bootstrapping.

Gambar 3 Model Struktur



Hasil dari PLS R-Squares mempresentasikan jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model. Berikut disajikan hasil penghitungan nilai R-Squares:

Penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Kualitas Layanan yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, dan variabel Kepuasan Pengguna yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Tabel 4.7 menunjukkan nilai R-

square untuk variabel Kualitas Layanan diperoleh sebesar 0,626 dan untuk variabel Kepuasan Pengguna diperoleh sebesar 0,647. Hasil ini menunjukkan bahwa 62,6% variabel Kualitas Layanan yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, dan 64,75 variabel Kepuasan Pengguna yang dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung Pengujian Hipotesis 1: Kualitas Sistem berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD UNILAK

Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,251 dengan nilai TStatistic sebesar 2,816 dan nilai PValues sebesar 0,002. Nilai TStatistic 2,816 > TTabel 1,96 dan nilai PValues 0,002 < 0,05 yang berarti Hipotesis 1 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD UNILAK.

Pengujian Hipotesis 2: Kualitas Sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK

Kualitas Sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,112 dengan nilai TStatistic sebesar 1,174 dan nilai PValues sebesar 0,239. Nilai TStatistic 1,174 < TTabel 1,96 dan PValues 0,239 > 0,05 yang berarti Hipotesis 2 ditolak. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas sistem meskipun memiliki arah hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK.

Pengujian Hipotesis 3: Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD

UNILAK

Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,596 dengan nilai TStatistic sebesar 7,129 dan PValues sebesar 0,000. Nilai TStatistic 7,129 > TTabel 1,96 dan nilai PValues 0,000 < 0,05 yang berarti Hipotesis 3 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas Informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Layanan Pengguna SIAKAD UNILAK.

Pengujian Hipotesis 4: Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK

Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,413 dengan nilai TStatistic sebesar 3,496 dan PValues sebesar 0,000. Nilai TStatistic sebesar 3,496 > TTabel 1,96 dan nilai PValues 0,000 < 0,05 yang berarti Hipotesis 4 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas Informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK.

Pengujian Hipotesis 5: Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK

Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,352 dengan nilai TStatistic sebesar 3,572 dan nilai PValues sebesar 0,000. Nilai TStatistic 3,572 > TTabel 1,96 dan nilai PValues 0,000 < 0,05 yang berarti Hipotesis 5 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Layanan memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna SIAKAD

UNILAK.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian Hipotesis 6 : Kualitas Sistem berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening

Kualitas Sistem berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dengan ditunjukkan nilai sebesar 0,088 dengan nilai Tstatistic sebesar 2,255 dan nilai PValues sebesar 0,022. Nilai Tstatistic 2,255 > Ttabel 1,96 dan nilai PValues 0,022 < 0 yang berarti Hipotesis 6 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Sistem secara tidak langsung melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK.

Pengujian Hipotesis 6 : Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening

Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening dengan ditunjukkan nilai sebesar 0,21 dengan nilai Tstatistic sebesar 3,151 dan nilai PValues sebesar 0,002. Nilai Tstatistic 3,151 > Ttabel 1,96 dan nilai PValues 0,002 < 0 yang berarti Hipotesis 7 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Kualitas Informasi secara tidak langsung melalui Kualitas Layanan sebagai variabel intervening memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD UNILAK.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning tidak meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawan (2010), Asnawi (2017), Sri Rukmiyati dan Budiarta (2016), Aulia (2017), Pawirosumarto (2016), Saleh et al. (2012), Khairunnisa dan Yunanto (2017), dan Utomo et al. (2017) yang membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi hasil penelitian ini mendukung penelitian Tulodo (2019) dan Ternalemta et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawan (2010) dan Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi hasil penelitian ini mendukung penelitian Tulodo (2019), Ternalemata et al. (2021), Asnawi (2017), Sri Rukmiyati dan Budiarta (2016), Aulia (2017), Pawirosumarto (2016), Saleh et al. (2012), dan Utomo et al. (2017) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan

memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ternalemata et al. (2021) dan Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi hasil penelitian ini mendukung penelitian Asnawi (2017), Pawirosumarto (2016), dan Utomo et al. (2017) yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning melalui Kualitas Layanan sebagai variabel *intervening*

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel *intervening*. Hal ini berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Maka model pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel *intervening* dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning melalui Kualitas Layanan sebagai variabel *intervening*

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi

memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening. Hal ini berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan. Maka model pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening dapat diterima.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning dengan kualitas layanan sebagai variabel intervening. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki arah hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning tidak meningkatkan kepuasan pengguna

sistem informasi akademik.

3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Lancang Kuning. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan dengan baik di Universitas Lancang Kuning cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik.
6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem secara tidak langsung melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Universitas Lancang Kuning
7. Hasil pengujian menunjukkan

bahwa kualitas informasi secara tidak langsung melalui kualitas layanan sebagai variabel intervening memiliki arah hubungan yang positif, berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Universitas Lancang Kuning.

DAFTAR RUJUKAN

- Asnawi, M. F. (2017). 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.
- Aulia, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir System Application Product (SAP) dengan Perceived Usefulness sebagai Variabel Moderating pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera*. Universitas Sumatera Utara.
- DeLone, W., and McLean E.R. (1992). *Information System Success: The Quest for The Dependent Variabel*. Information System Research.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. *Journak of MIS*.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229011. <https://doi.org/10.35760/eb>.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 333–348.
- Saleh, T., Darwanis, & Bakar, U. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 110–124.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business) Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Rukmiyati, N. M., & 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(2), 115–142. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Studi, P., Akuntansi, M., Ekonomi, F., & Maret, U. S. (2010). *Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi*. Universitas Sebelas Maret.
- Ternalemta, Kalangi, L., & Tinangon, J. J. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL,"* 12(1), 38–50.
- Tulodo, B. A. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived

Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>