

Terbit online pada laman web jurnal: <http://jurnal.iaii.or.id>

# JURNAL RESTI

**(Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)**

Vol. 3 No. 1 (2019) 23 - 28

ISSN Media Elektronik: 2580-0760

## Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS

Erick Sorongan<sup>1</sup>, Hilmansyah<sup>2</sup>, Hadiyanto<sup>3</sup><sup>1,2,3</sup>Jurusan Teknik Elektro, Prodi Teknik Elektronika, Politeknik Negeri Balikpapan<sup>1</sup>erick.sorongan@poltekba.ac.id, <sup>2</sup>hilmansyah@poltekba.ac.id, <sup>3</sup>hadiyanto@poltekba.ac.id

### Abstract

*The application of information systems with various types of convenience offered can reflect the quality of service of an organization, the quality of service can be said to be very good if the service meets the needs and expectations of users. This kind of evaluation can be done by applying a tested model but problems arise when latent variables in the method used are not fully able to identify factors that influence user satisfaction. From the results of research using the end user satisfaction model, the R-Square value is 0.653, which means that 65.3% of user satisfaction can be found through latent variables found in the EUCS model while the remaining 34.7% can be explained through external variables. This study aims to analyze external factors outside the EUCS model, one of which is by using the information system quality variables contained in the Delone and Mclean information system success model. The way to do this is to add an external variable to the EUCS model and then analyze the outer model and analyze the structural model using the structural equation model. The results showed that the independent system quality variable has a t-statistic value of 3.445 or greater than t-table 1.96 which means that the external latent variables of the Delone and Mclean model can be used to explain the satisfaction factors (from the external variable side) of the user information system on the EUCS model.*

Keywords: quality system, end user satisfaction, information system

### Abstrak

Penerapan sistem informasi dengan berbagai macam kemudahan yang ditawarkan dapat mencerminkan kualitas pelayanan sebuah organisasi, kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Evaluasi semacam ini bisa dilakukan dengan menerapkan sebuah model yang telah teruji akan tetapi muncul permasalahan ketika variabel laten pada metode yang digunakan tidak sepenuhnya mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian dengan menggunakan model *end user satisfaction* didapatkan nilai *R-Square* sebesar 0,653 yang artinya 65,3% kepuasan pengguna dapat diketahui melalui variabel laten yang terdapat pada model EUCS sedangkan sisanya 34,7% bisa dijelaskan melalui variabel eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor eksternal diluar model EUCS, salah satunya dengan menggunakan variabel kualitas sistem informasi yang terdapat dalam model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean. Cara yang dilakukan adalah dengan menambahkan satu variabel eksternal kedalam model EUCS untuk selanjutnya dilakukan analisa *outer model* dan analisa model struktural menggunakan metode *structural equation model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen kualitas sistem memiliki nilai *t-statistic* sebesar 3,445 atau lebih besar dari *t-table* 1,96 yang berarti variabel laten eksternal dari model Delone and Mclean dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor kepuasan (dari sisi variabel eksternal) pengguna sistem informasi pada model EUCS.

Kata kunci: kualitas sistem, kepuasan pengguna akhir, sistem informasi.

© 2019 Jurnal RESTI

## 1. Pendahuluan

Sistem informasi memiliki nilai strategis dan berperan sangat penting sebagai daya saing, kompetensi utama dan dalam keberlangsungan hidup dari suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan utamanya adalah menghasilkan informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi dan kompetitif[1]. Kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi memberi pengaruh yang besar dalam perkembangan teknologi informasi. Chin dan Lee mendefinisikan bahwa kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi dapat menjadi evaluasi yang efektif secara keseluruhan yang berhubungan dengan pengalaman pengguna sistem tersebut[2]. Sebuah penelitian dilakukan untuk menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pengguna layanan *e-Health* dengan menghubungkan dampak langsung kepada model *user satisfaction*, dimana hasilnya menunjukkan 39% ekspektasi berasal dari variabel lain diluar model yang dapat dijadikan panduan awal untuk mengembangkan layanan *e-Health*[3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa *variabel eksogen* diluar model penelitian yang digunakan memiliki pengaruh dalam keberhasilan suatu sistem informasi. Sehingga menjadi salah satu alasan utama pentingnya dilakukan sebuah penelitian yang mampu menemukan variabel eksternal yang memiliki pengaruh signifikan pada model kepuasan yang digunakan ketika mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.

Model *end user computing satisfaction* banyak digunakan dalam menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Pikkariainen et al melakukan penelitian pada layanan *online-banking* di Finlandia, hasilnya menyatakan bahwa tiga variabel dari model Doll dan Torzakdeh digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna *online-banking*[4]. Seddon beranggapan bahwa *system quality* berpengaruh pada *user satisfaction*, hal tersebut terbukti secara empiris[5]. Begitu pula hasil penelitian Istianingsih dan Wijayanto menunjukkan hasil yang sama bahwa *system quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[6]. Oleh karena itu pada penelitian ini akan menggunakan variabel *system quality* sebagai variabel eksternal dari model EUCS yang bisa digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor penentu kepuasan pengguna akhir. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan[7] yang menunjukkan bahwa *system quality* yang ditambahkan pada model EUCS tidak memberikan pengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna sistem akademik di Universitas Batanghari. Tujuan penelitian ini sekaligus ingin membuktikan secara empiris pengaruh variabel kualitas sistem yang banyak digunakan oleh penelitian sebelumnya sebagai variabel eksogen eksternal yang memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna akhir sebuah SI, namun digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tingkat faktor

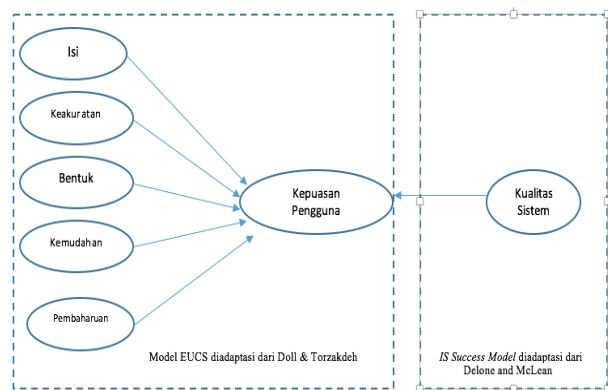
kepuasan pengguna SI akademik di Politeknik Negeri Balikpapan.

Berdasarkan hasil dari evaluasi model struktural menggunakan PLS, *R-Square* merepresentasikan jumlah *variance* dari konstruk yang dijelaskan model. Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *R-square* variabel *user satisfaction* yaitu sebesar 0,653 sehingga dapat disimpulkan variabel *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian ini sebesar 65,3%, yaitu *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*.

Tabel 1. Nilai R-Square

Variabel	R-square
User Satisfaction	0,653

Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini sebesar 34,7%. Hal ini yang menjadi permasalahan utama yang ingin diselesaikan dalam penelitian kali ini, permasalahan yang serupa juga terjadi pada penelitian sebelumnya[3] oleh karena itu penting mencari variabel eksternal yang teruji secara empiris memiliki pengaruh yang bisa dijadikan dasar penambahan variabel eksogen pendukung didalam model EUCS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara variabel kualitas sistem Delone and Melane [8] dengan variabel yang terdapat pada EUCS[9]. maka hipotesis penelitian dari integrasi kedua model tersebut dapat ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. maka penelitian ini akan fokus kepada pengujian maupun pembuktian pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini nantinya bisa digunakan dalam melakukan pengembangan sebuah SI dengan mengadopsi variabel lain yang relevan dan memiliki signifikansi terhadap model EUCS. Delone[10] menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah komponen penting dalam keberhasilan sistem informasi. Hal ini banyak membuat penelitian tentang kepuasan pengguna sebagai topik riset sistem informasi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Seddon ini. *Loading factor dan average variance extracted* memodifikasi model yang dibuat oleh DeLone dan (AVE) adalah nilai yang akan digunakan untuk menguji McLean dengan membuat satu model untuk mengukur validitas dari pertanyaan penelitian yang dapat dilihat kepuasan pengguna sistem informasi yang terdiri dari dari *cross loadings*. *Loading factor* adalah nilai uji kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi validitas konvergen untuk tiap indikator pertanyaan, (*information quality*), persepsi kegunaan (*perceived dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu usefulness*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), konstruk seharusnya berkorelasi tinggi[15], seperti manfaat untuk individu (*individuals*), dan organisasi yang ditunjukkan pada Tabel 2.

(*organization*) serta manfaat untuk masyarakat (*society*)[10],[11]. Budiarta menunjukkan bahwa variasi variabel kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi dengan menggunakan teknik analisis linier berganda. Hasil penelitian ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi[12]. Sebuah penelitian pernah dilakukan untuk menguji secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi dengan metode kuesioner dan wawancara, teknik pengambilan sampling dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi[13]. Sedangkan Irfan melakukan penelitian untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi akademik dengan menggabungkan antara model *end user satisfaction* dan variabel kualitas sistem informasi Delone and Mclean. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna[7]. Penelitian yang dilakukan Vassilios et al[14] menunjukkan bahwa instrumen *end user satisfaction* dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi rumah sakit. Instrumen tidak hanya menyediakan keseluruhan penilaian kepuasan pengguna akhir tetapi juga kemampuan untuk mengidentifikasi aspek yang paling bermasalah dari upaya implementasi *Hospital Information System (HIS)*. Selain itu dibuktikan bahwa kualitas sistem secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian juga memberikan kesimpulan bahwa semua instrumen penelitian yang menjadi indikator *user satisfaction* yang dibangun oleh Doll dan Torkzadeh [9] memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat baik.

**2. Metode Penelitian**

**2.1 Uji Validitas**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis model struktural atau *inner model*. Langkah awal adalah melakukan uji validitas untuk menguji validitas pernyataan-pernyataan kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian

Tabel 2. *Rule of Thumb* Validitas Konvergen

Parameter	Rule of Thumb
<i>Loading Factor</i>	a. >0.70 untuk <i>confirmatory Research</i> b. >0.60 untuk <i>Exploratory Research</i>
<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	> 0.50 untuk <i>confirmatory</i> maupun <i>Exploratory Research</i>
<i>Communality</i>	> 0.50 untuk <i>confirmatory</i> maupun <i>Exploratory Research</i>

**2.2 Uji Reliabilitas**

Langkah kedua melakukan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbachs alpha* dan *composite reliability*, dimana nilai *cronbachs alpha* harus lebih besar dari 0,6 atau dapat dilihat pada Tabel 3. Tujuannya adalah untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel.

Tabel 3. *Rule of Thumb* Uji Reabilitas

Parameter	Rule of Thumb
<i>Cronbach's Alpha</i>	a. >0.70 untuk <i>confirmatory Research</i> b. >0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i>
<i>Composite Reliability</i>	a. >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> b. 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i>

**2.3 Analisis Model Struktural**

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis model struktural atau yang sering disebut dengan *Inner Model*. *Inner model* dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk variabel dependen dan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 (*t-statistic > t-table*) dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang substantif. Nilai *R-Square* akan muncul pada variabel laten *endogen* (dependen) yang dipengaruhi oleh variabel laten *eksogen* (independen). Semakin tinggi nilai dari *R-Squares*, berarti semakin baik model penelitian[15]. Nilai minimal yang dijadikan acuan untuk uji model struktural dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. *Rule of Thumb* Model Struktural

Kriteria	Rule of Thumb
Signifikansi ( <i>two-tailed</i> )	t-value > 1,65 ( <i>significance level = 10%</i> ), >1,96 ( <i>significance level = 5%</i> ), dan >2,58 ( <i>significance level = 1%</i> )

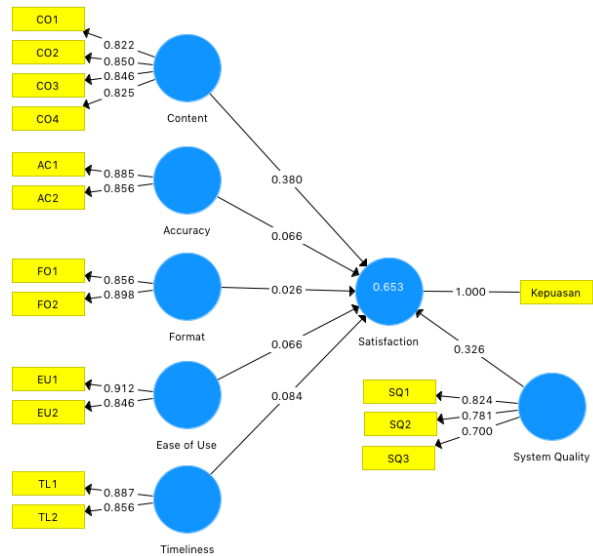
Dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) variabel yang terdapat dalam model EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Selanjutnya ditambah 1 (satu) variabel kualitas sistem dari model *information success model* yang diintegrasikan untuk mengukur atau mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Keseluruh variabel penelitian tersebut disusun kedalam pertanyaan kuesioner dan disebarakan ke responden pengguna sistem informasi. Pada tabel 5 dibawah ini akan menjelaskan hubungan antara variabel penelitian kualitas sistem dengan indikatornya.

Tabel 5. Instrumen Penelitian Kualitas Sistem

Variabel	Kode	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Sistem	SQ1	Fleksibilitas <i>response time</i>	Ketika saya mengakses SI selalu memiliki <i>response time</i> yang optimal meskipun diakses dari luar lingkungan kampus
	SQ2	Intuisi	SI memiliki password bagi masing-masing pengguna, sehingga pengguna yang tidak berhak tidak dapat mengakses data yang ada didalamnya
	SQ3	Keandalan sistem	SI selalu memberikan informasi yang saya butuhkan kapan saja tanpa adanya kendala/masalah

indikator pertanyaan dengan variabel laten sudah *valid* dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Variabel laten *system quality* terdiri dari 3 indikator, yaitu *system quality 1*, *system quality 2* dan *system quality 3*. SQ 1 memiliki nilai *loading* sebesar 0.824 dan SQ 2 memiliki nilai *loading* sebesar 0.781 dan SQ 3 memiliki nilai *loading* 0.700 dapat dilihat pada Tabel 7. Maka variabel *system quality* telah memenuhi syarat *convergent validity*.



Gambar 2. Hasil Uji Validitas

Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan *R-Square* untuk variabel dependen dan uji t dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 ( $t\text{-statistic} > t\text{-table}$ ) dari koefisien parameter jalur struktural. Hasil uji hipotesis ini dapat dilihat pada Gambar 4.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Menguji Kuesioner sebelum Penelitian

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui kesesuaian dan kecukupan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk menjadi dasar bagi penelitian. Validitas dilakukan pada masing – masing variabel laten yang ada. Gambar 2 merupakan hasil uji validitas data yang dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.0. Hubungan antara variabel dengan indikator pertanyaan memiliki nilai *loading* yang tidak sama, dapat dilihat bahwa nilai *loading* berada 0,60 menandakan hubungan yang sesuai antara variabel laten dengan indikator pertanyaan dari variabel tersebut, sedangkan nilai *loading* dibawah 0,60 menandakan hubungan yang tidak sesuai antara variabel dengan indikator lainnya. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji validitas bahwa

Tabel 7. Nilai *Loading* untuk Variabel Laten *System Quality*

Indikator	Pertanyaan	Nilai <i>Loading</i>
<i>System quality 1</i>	Ketika saya mengakses SI selalu memiliki <i>response time</i> yang optimal meskipun diakses dari luar lingkungan kampus	0.824
<i>System quality 2</i>	SI memiliki password bagi masing-masing pengguna, sehingga pengguna yang tidak berhak tidak dapat mengakses data yang ada didalamnya	0.781
<i>System quality 3</i>	SI selalu memberikan informasi yang saya butuhkan kapan saja tanpa adanya kendala/masalah	0.700

Kemudian dari hasil uji reliabilitas untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability* seperti ditunjukkan pada Tabel 8. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan untuk pengukur kepuasan, termasuk kualitas sistem yang berasal dari model eksternal yang digabungkan kedalam model penelitian yang digunakan sudah *reliable* atau handal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Cronbach alpha system quality* diatas 0,50. Sedangkan

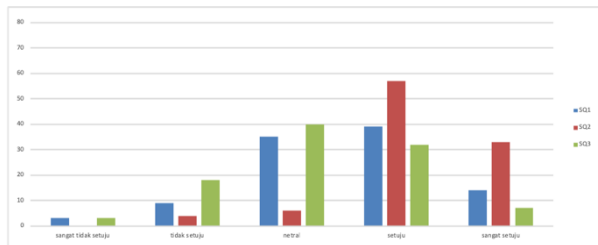
*system quality* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,669 dan *composite reliability* sebesar 0,813 yang menandakan bahwa *system quality* memiliki instrumen yang akurat, konsisten dan tepat.

Tabel 8. Nilai *Cronbachs Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Accuracy</i>	0.682	0.862
<i>Content</i>	0.856	0.903
<i>Ease of Use</i>	0.712	0.872
<i>Format</i>	0.702	0.870
<i>Timeliness</i>	0.685	0.864
<i>Satisfaction</i>	1.000	1.000
<i>System Quality</i>	0.669	0.813

### 3.2. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berdasarkan Variabel Kualitas Sistem

Pada Gambar 3. menunjukkan bahwa dari ketiga indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem (*system quality*) pada SI, mayoritas responden menjawab setuju. Pengumpulan data kuesioner menggunakan model skala likert antara lain : sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S) dan sangat setuju (SS). Variabel *system quality* merupakan ukuran kualitas pemrosesan informasi pada SI, hal ini sekaligus merujuk pada performa dari sistem. Seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan sekaligus prosedur dari sistem dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.



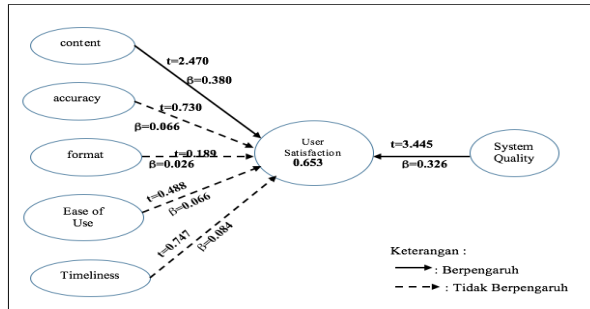
Gambar 3. Grafik Jawaban Reponden untuk Variabel Quality System

Berdasarkan Gambar 3. terlihat bahwa mayoritas responden yakni sebesar 42.7% dari total jumlah responden menjawab setuju atas pernyataan mengenai kualitas (*system quality*) sistem. Kemudian responden yang menjawab sangat setuju sebesar 42.7%, netral sebesar 27%, tidak setuju 10.3% dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%.

### 3.3. Hasil Pengujian Model Struktural

Pada Gambar 3. menampilkan secara visual hasil dari pengolahan model struktural atau *inner model* yang dilakukan menggunakan teknik *structural equation model* dengan tool Smart Pls 3.0 untuk menguji arah hubungan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Hasil yang didapatkan adalah dari 6 variabel hanya 2 variabel yang memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika

dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan model dan metode yang sama membuktikan bahwa 4 dari 5 variabel model memiliki pengaruh terhadap kepuasan[16]. Berdasarkan Gambar 3. *R-Square* yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0.653 jika dijadikan persen sebesar 65.3%, dimana nilai *r-square* yang mendekati satu memberikan persentase pengaruh yang besar.



Gambar 4. Model Struktural Hipotesis

Gambar 4. menampilkan keseluruhan model struktural yang terdiri hipotesis, nilai *path coefficients*( $\beta$ ), *t-statistics* dan *r-square*. Tampilan visual ini memudahkan dalam menilai signifikansi dari *path coefficient*. Pada Gambar 3. terlihat bahwa *system quality* berpengaruh langsung terhadap *user satisfaction*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* pada program SmartPLS 3.0. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ( $\alpha=0,05$ ) dengan *T-table* sebesar 1,96. Apabila nilai *T-statistic* lebih kecil dari 1,96, maka hipotesis akan ditolak. Tabel 6 menunjukkan hasil *path coefficients* dan *T-value* pada inner model.

Tabel 6. Kesimpulan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Arah Pengaruh		Hasil
	Dari	Ke	
H1	<i>content</i>	<i>User satisfaction</i>	Diterima
H2	<i>Accuracy</i>	<i>User satisfaction</i>	Ditolak
H3	<i>Format</i>	<i>User satisfaction</i>	Ditolak
H4	<i>Ease of Use</i>	<i>User satisfaction</i>	Ditolak
H5	<i>Timeliness</i>	<i>User satisfaction</i>	Ditolak
H6	<i>System Quality</i>	<i>User satisfaction</i>	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian Tabel 6, diperoleh hasil pengujian khusus variable eksternal kualitas sistem Delone and Mclane sebagai berikut :

**H6** : Kualitas (*system quality*) sistem memberi pengaruh kepada kepuasan pengguna SIAO.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *system quality* mempengaruhi atau dengan kata lain terdapat pengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction* sebesar 0,326, dengan nilai *t-statistics* sebesar 3,445. Jika nilai *t-statistics* dibandingkan dengan nilai *T-table* pada signifikansi  $\alpha=0,05$  (5%) yaitu 1,96, maka nilai tersebut lebih besar sehingga

variabel *system quality* dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction* ( $t\text{-statistics} = 3,445 > t\text{-table} = 1,96$ ).

Model Doll dan Torkzadeh menyatakan sebelumnya bahwa 5(lima) faktor dalam modelnya mampu memberi kontribusi terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dalam penelitian ini hanya faktor isi informasi (*content*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Adapun variabel yang memberi pengaruh kepada kepuasan pengguna berasal dari variabel diluar model ini yaitu variabel kualitas sistem yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan bisa diketahui terdapat hubungan antara variabel kualitas sistem yang bisa memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam model penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh chung[17]dalam meneliti pengaruh tingkat kepercayaan kepuasan *mobile banking*, dimana kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Begitu pula dengan penelitian-penelitian serupa yang menguji arah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan pengaruh positif[18],[19],[20]. Sehingga dari hasil penelitian ini bisa lebih memperkuat dan memperdalam pembuktian pengaruh variabel kualitas sistem sebagai variabel eksogen eksternal yang telah teruji empiris ketika digunakan pada model EUCS.

#### 4. Kesimpulan

Variabel kualitas sistem yang berasal dari variabel diluar model ini yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean memberi pengaruh kepada kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan besar pengaruh variabel *system quality* mempengaruhi atau dengan kata lain terdapat pengaruh positif terhadap variabel *user satisfaction* sebesar 0,326, dengan nilai  $t\text{-statistics}$  sebesar 3,445. Jika nilai  $t\text{-statistics}$  dibandingkan dengan nilai  $T\text{-table}$  pada signifikansi  $\alpha=0,05$  (5%) yaitu 1,96, maka nilai tersebut lebih besar sehingga variabel *system quality* dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *user satisfaction* ( $t\text{-statistics} = 3,445 > t\text{-table} = 1,96$ ).

#### Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Politeknik Negeri Balikpapan yang telah mendanai penelitian ini melalui DIPA Poltekba Tahun Anggaran 2018. Sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar dan semoga bermanfaat dalam pengembangan bidang ilmu sistem informasi.

#### Daftar Rujukan

- [1] H.Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi*. 2005.
- [2] W. W. Chin and M. K. O. Lee, "On The Formation of End-

- User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument," pp. 1–16.
- [3] N. K. Lankton and E. V. Wilson, "Factors Influencing Expectations of e-Health Services within a Direct-Effects Model of User Satisfaction," *e-Service J.*, vol. 5, no. 2, pp. 85–112, 2007.
- [4] K. Pikkarainen, T. Pikkarainen, H. Karjaluoto, and S. Pahnla, "The measurement of end-user computing satisfaction of online banking services: empirical evidence from Finland," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 24, no. 3, pp. 158–172, 2006.
- [5] P. Seddon and M.-Y. Kiew, "A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success," *Australas. J. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 90–109, 1996.
- [6] S. H. W. Istianingsih, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi," Universitas Indonesia, 2008.
- [7] A. Irfan, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Batanghari," Universitas Gadjah Mada, 2015.
- [8] W. DeLone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [9] B. W. J. Doll, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction The End-User Computing," no. 1983, pp. 259–275, 1988.
- [10] S. Petter, W. DeLone, and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 29, no. 4, pp. 7–62, 2013.
- [11] P. B. Seddon, "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success," *Information Systems Research*, vol. 8, no. 3, pp. 240–253, 1997.
- [12] N. M. S. R. Budiarta, I Ketut, "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 Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana 5.1*, vol. 1, pp. 115–142, 2016.
- [13] Wi. Septianita, W. Agus Winarno, and A. Arif, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)," *e-Jurnal Ekon. Bisnis dan Akutansi*, vol. 1, no. 1, pp. 53–56, 2014.
- [14] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, "Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)," *J. Biomed. Inform.*, vol. 45, no. 3, pp. 566–579, 2012.
- [15] I. Ghazali and H. Latan, *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*, 2nd ed. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2014.
- [16] B. Suzanto and I. Sidharta, "Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 9, no. 1, pp. 16–28, 2015.
- [17] N. Chung and S. J. Kwon, "Effect of trust level on mobile banking satisfaction: A multi-group analysis of information system success instruments," *Behav. Inf. Technol.*, vol. 28, no. 6, pp. 549–562, 2009.
- [18] C. L. Hsu, K. C. Chang, and M. C. Chen, "The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intention: Perceived playfulness and perceived flow as mediators," *Inf. Syst. E-bus. Manag.*, vol. 10, no. 4, pp. 549–570, 2012.
- [19] M. Karlinsky-Shichor, Yael; Zviran, "Factors Influencing Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management Systems," *Inf. Syst. Manag.*, vol. 33, no. 1, pp. 55–73, 2016.
- [20] J. Luo, S. Ba, and H. Zhang, "The Effectiveness of online shopping characteristics and well-designed websites on satisfaction," *MIS Q.*, vol. 36, no. 4, pp. 1131–1144, 2012.