



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM MENDUKUNG
MANAJEMEN RITEL**

**Hari, Tanggal;
Di Aula Lantai 3 Kampus
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia
Jl. Soekarno Hatta No. 643 Bandung**

PROSIDING SEMINAR NASIONAL
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM Mendukung MANAJEMEN RITEL



Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia



DAFTAR ISI

1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* di Setda Pemkab Bandung Barat
Elan Rusnendar, Nicholas Naibahao
2. Studi Literatur Kepemimpinan Perempuan Budaya Jawa *Asih Asah Asuh* Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi
Sofia Nuryanti
3. Pengaruh Kinerja Keuangan, Kebijakan Dividen, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Non Keuangan
Eko Purwanto
4. Pelaksanaan CSR PT. PLN Persero Meningkatkan Pengetahuan Lingkungan Hidup Masyarakat Kampung Nelayan Hutan Mangrove Surabaya
Rebecca Kizia, Rosita Manurung
5. *Self Disclosure* Homoseksual (Studi Komunikasi Antarpribadi Dalam Hubungan Pertemanan)
Indah Sari
6. Analisis Bahasa Rupa Pada Film Animasi ‘Sita Sings The Blues’
Citra Kemala Putri
7. Analisis Makna Denotasi dan Konotasi Pada Iklan Produk Jeans Levi’s
Citra Kemala Putri
8. Connective Action Melalui Petisi Daring Sebagai Pelengkap Gerakan Sosial Nyata: Petisi Dukong Transportasi Online di Jawa Barat
Rachmawati Windyaningrum, Diwan Setiawan
9. Kemerdekaan Pers! Mengapa dan Untuk Apa?” (Jurnal Dewan Pers, Edisi:12,September 2016 Oleh: Bagir Manan), Sebuah Analisis Wacana Kritis.
Hanafi
10. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 3 Bandung
Vani Maharani Nasution, Ridona U. S.
11. Media Pembelajaran Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing
Reni Nursyanti, Ratih Hardiantini, Nisya Syafiska

12. Aplikasi Pengendalian Produksi di Bagian Pengemasan PT. Bio Farma (Persero)
Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Ade Cahyan
13. Perangkat Lunak Penjualan Online Studi Kasus Pada PT. Sinergi Sukses Mobilindo
Titan Paramayoga, Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Stefanus
14. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Empiris pada Kantor Pusat Yayasan Rumah Zakat Indonesia)
Graha Prakarsa
15. Praanggapan Dalam Interview Ahok Dengan Kompas TV Perihal “Keluarnya Ahok Dari Gerindra”
Dwi Pebrina Sinaga, Eline Rozaliya Winarto
16. Sistem Informasi Pengelolaan Data Penggunaan Sumber Energi Dalam Industri Garmen (Studi Kasus: PT. Kahatex Bandung)
Chairul Habibi, Marwondo
17. Pemodelan Arsitektur Enterprise Sekolah Menggunakan Enterprise Arsitektur Planing (EAP)
Reni Nursyanti, R. Yadi Rahman A, Rohmat
18. Pemanfaatan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Untuk Mendeteksi dan Mengidentifikasi Kehadiran
Ivan Michael Siregar
19. Implementasi SIG Pada Pengelolaan Sumber Benih Tanaman Hutan
Ivan Michael Siregar
20. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara
Eko Purwanto, Nabilah Rizky Faujiah
21. Pengaruh Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel, Terhadap Penerimaan Pajak Hotel
Eko Purwanto
22. Aplikasi Perencanaan Produksi (Studi Kasus: PT Multi Garmentama)
Marwondo, Vani Maharani Nasution
23. Implementasi Aplikasi Mobile Android Untuk Manajerial Pelawatan Anggota Organisasi
Akbar Pasha, Ivan Michael Siregar
24. Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan (Studi Kasus: Istana Plaza)
Chairul Habibi, Riki Aprian

25. Perancangan Desain User Experience (UX) dan User Interface (UI) Aplikasi 'Ruang Anak'
Nichi Hana Karlina, Annisa Ayuratnasari
26. Perancangan Identitas Visual dan Media Launching Komunitas 'Peduli Jilbab on The Street' Regional Bandung
Nichi Hana Karlina, Titin Mulyati
27. Perancangan Single Page Application menggunakan Flask-Restful dan Mithril.js (Studi Kasus: Website Directory Travel Haji dan Umroh)
Teguh Reinaldo
28. Hubungan Antara Atribusi Bencana Banjir Dengan Dukungan Sosial Pada Warga Kelurahan Andir Kecamatan Baleendah Bandung Selatan
Evi Srinur Hastuti

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMK NEGERI 3 BANDUNG

Vani Maharani Nasution¹⁾, Ridona U. S.²⁾

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

vani.maharani@unibi.ac.id¹⁾, ridona.us@gmail.com²⁾

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada masih kurang terpenuhinya kepuasan pengguna terhadap website SMK Negeri 3 Bandung. Hal tersebut diduga disebabkan oleh belum dijalankannya indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara menyeluruh. Objek penelitian ini yaitu Kelas Sebelas Jurusan Multimedia SMK Negeri 3 Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel independen yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi ganda. Kesimpulan penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem sebesar 87,6% terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi sebesar 92,7% terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan sebesar 23,1% terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan sebesar 95,4% terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung. Bahwa secara simultan dan parsial kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan telah dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan dimensi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna.

Abstract:

This research is based on the lack of fulfillment of user satisfaction on SMK Negeri 3 Bandung website. This is allegedly caused by the lack of system quality indicators, quality of information, and overall service quality. The object of this research is Class Eleven Multimedia Department SMK Negeri 3 Bandung. The research method used is descriptive method with quantitative approach. The independent variables referred to in this research are the effect of Quality System (X1), Quality of Information (X2), and Quality of Service (X3) to the dependent variable that is User Satisfaction (Y). This research uses multiple regression analysis method. The conclusion of this research partially shows that the system quality is 87,6% to user satisfaction, information quality equal to 92,7% to user satisfaction, and service quality 23,1% to user satisfaction. Simultaneously shows that the quality of the system, the quality of information and service quality significantly influence 95.4% of the user satisfaction website SMK Negeri 3 Bandung. That simultaneously and partially the quality of the system, quality of information, and quality of service has been implemented and executed in accordance with the dimensions of user satisfaction.

Keywords: quality of system, quality of information, quality of service, user satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi website pada saat ini khususnya teknologi internet, banyak potensi dan sumber daya yang bisa dimanfaatkan. Sekarang ini, pemanfaatan teknologi informasi website tidak sekedar sebagai fasilitas bagi dunia pendidikan untuk memperoleh informasi-informasi terbaru mengenai pendidikan terutama di Indonesia, tetapi juga dapat memberikan kesan baik dan profesionalisme bagi sekolah tersebut.

Sistem informasi atau *information system* (IS) merupakan bagian dari ranah kajian IT. Hal ini dikarenakan IS sendiri tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi.

Upaya-upaya tersebut dapat terealisasi jika adanya komponen-komponen berupa *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data. Dalam IS komponen-komponen tersebut diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat, guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Kualitas sistem dikemukakan oleh Chen dalam Dian Septiayu et al (2014:4) bahwa: "Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri". Kualitas Informasi dikemukakan oleh Ong et al dalam Dian Septiayu et al (2014:4) bahwa: "Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi". Kualitas layanan dikemukakan oleh Nilam Dwi et al (2016:9) bahwa: "Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut".

Livari dalam Ni Made Sri Rukmiyati dan I Ketut Budiarta (2016: 123), mengemukakan bahwa: "sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna". Lebih lanjut Prakarsa dan

Hadiantini (2007: 144) mengemukakan bahwa: "sistem informasi yang berkualitas akan meningkatkan efektivitas kerja pegawai". Dengan demikian bilai suatu organisasi menerapkan sistem informasi yang berkualitas, maka para pegawainya akan bekerja lebih efektif.

Website Sekolah sekarang ini sedang menjadi tren di dunia pendidikan dan website sekolah mendapatkan perhatian, tanggapan yang sangat bagus dari berbagai pihak baik dari tenaga kependidikan, siswa, dan juga masyarakat. Dengan web sekolah semua pihak bisa merasakan manfaat dari website sekolah (Joy Johari, 2012). Adapun pengertian website menurut Indra Griha dan George Pri Hartawan (2017:4) yaitu: "Website adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan melalui jaringan-jaringan halaman".

SMK Negeri 3 Bandung yang lebih dikenal dengan bendera SMEA Negeri 2 Bandung, telah banyak jalan yang dilintasi melalui perubahan dari satu era ke era yang lain. Sejak tahun 1978 seluruh siswa SMEA Negeri 2 Bandung menempati gedung untuk proses pembelajaran di Jalan Solontongan No. 10 Bandung.

Berdasarkan hasil pengamatan dari hasil penelitian awal peneliti di website SMK Negeri 3 Bandung pada kelas sebelas jurusan multimedia, terlihat indikator kepuasan pengguna masih kurang terpenuhi. Permasalahan mengenai kualitas sistem contohnya pada desain website SMK Negeri 3 Bandung terlihat beberapa menu tidak terlihat jelas, kualitas informasi yang di sajikan seperti informasi kegiatan sekolah terbaru tidak *up to date*, dan layanan seperti forum diskusi belum bisa digunakan oleh siswa SMK Negeri 3 Bandung. Indikator di atas menunjukkan adanya masalah pada kepuasan pengguna, kepuasan pengguna yang dimaksud adalah isi, akurasi, format, ketepatan waktu, dan mudah digunakan.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dikemukakan rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung?

1.2 Tinjauan Teoritis

Berdasarkan William H DeLone dan Ephraim R McClean (1992) mengemukakan bahwa: “kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dua variabel yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi”. Pada penelitian selanjutnya DeLone dan McClean (2003) mengemukakan bahwa: “kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan”.

Indikator yang digunakan dalam variabel kualitas sistem menurut DeLone dan McLean dalam Riza Wahyudi et al (2015:31) yaitu: “kemudahan untuk digunakan (easy of use), kemudahan untuk diakses (system flexibility), kecepatan akses (response time), dan ketahanan dari kerusakan (reliability). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (security)”.

Indikator kualitas informasi menurut DeLone dan McClean dalam Riza Wahyudi et al (2015:31) yaitu: “keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*)”.

Indikator yang digunakan dalam variabel informasi menurut McLeod dalam Rian Ahmad dan Suryadi (2009:32),

Informasi yang berkualitas memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

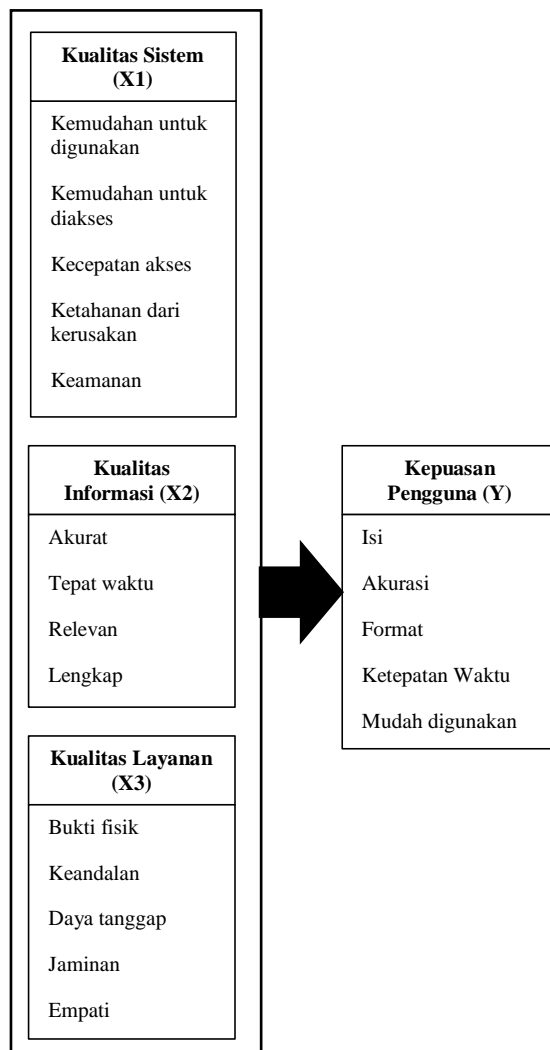
1. Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka informasi tersebut dianggap akurat.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya, informasi tentang tenaga pendidik tidak ada nomor induk pegawainya atau tidak ada data mata pelajaran yang diampunya.

Indikator kualitas layanan menurut DeLone dan McClean dalam Riza Wahyudi et al (2015:31) yaitu: “*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*”. Dimensi yang digunakan dalam variabel kualitas layanan menurut Parasuraman dalam I Nyoman Rinala et al (2013:4) yaitu: “*tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati)”.

Kepuasan pengguna terhadap penggunaan Website SMK Negeri 3 Bandung dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean (2003) dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (siswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Dimensi yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna menurut

Somers et al dalam Dian Septiayu et al (2014:5), “Bahwa ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain: *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (mudah digunakan)”. Setelah dijelaskan kerangka berpikir variabel sistem, variabel informasi, variabel layanan, dan variabel kepuasan pengguna beserta indikatornya menurut para ahli, selanjutnya dapat dilihat paradigma hubungan keempat variabel yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Berpikir

1.3. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan uraian teoritis di atas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

- H1: Besarnya pengaruh kualitas sistem signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
- H2: Besarnya pengaruh kualitas informasi signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
- H3: Besarnya pengaruh kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
- H4: Besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Siswa kelas sebelas jurusan multimedia SMK Negeri 3 Bandung. Adapun jumlah responden pada penelitian ini yaitu 72 siswa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini yaitu: (1) Studi kepustakaan; (2) Observasi; (3) Wawancara; (4) Angket, yang diajukan kepada sampel penelitian sebanyak 61 siswa kelas sebelas jurusan multimedia SMK Negeri 3 Bandung.

Sebelum angket digunakan dalam pengumpulan data, maka terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya terhadap alat ukur (angket) penelitian yang akan dipergunakan. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor untuk setiap item dengan skor total melalui rumus korelasi *Person*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumusan koefisien alfa cronbach. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji model dan hipotesis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

3. HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan setiap angket telah menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r atau nilai korelasi antara skors item dengan totalnya menunjukkan koefisien yang signifikan dan mempunyai nilai reliabilitas yang reliabel.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan). Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) terhadap efektivitas kerja (Y).

Hipotesis yang di uji adalah sebagai berikut:

- $H_{0.1}$: besarnya pengaruh kualitas sistem tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna
- $H_{a.1}$: besarnya pengaruh kualitas sistem signifikan terhadap kepuasan pengguna
- $H_{0.2}$: besarnya pengaruh kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna
- $H_{a.2}$: besarnya pengaruh kualitas informasi signifikan terhadap kepuasan pengguna
- $H_{0.3}$: besarnya pengaruh kualitas layanan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna
- $H_{a.3}$: besarnya pengaruh kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji t Kualitas Sistem
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	,085	,103		,823	,414
Kualitas Sistem	,282	,068	,299	4,144	,000

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna_a
(Sumber: hasil pengolahan data, 2017)

Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas sistem adalah sebesar 4,144. Hal ini bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,144 > 2,001$) dan $sig = 0,000 < 0,05$, sehingga keputusan hipotesis pertama yaitu menolak $H_{0.1}$ dan menerima $H_{a.1}$ yang menjelaskan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2
Hasil Uji t Kualitas Informasi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	,085	,103		,823	,414
Kualitas Informasi	,602	,067	,646	9,019	,000

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna_a
(Sumber: hasil pengolahan data, 2017)

Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas informasi adalah sebesar 9,019. Hal ini bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,019 > 2,001$) dan $sig = 0,000 < 0,05$, sehingga keputusan hipotesis pertama yaitu menolak $H_{0,2}$ dan menerima $H_{a,2}$ yang menjelaskan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 3
Hasil Uji t Kualitas Layanan
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,085	,103		,823	,414
Kualitas Layanan	,098	,028	,108	3,471	,001

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna_a
(Sumber: hasil pengolahan data, 2017)

NILAI t_{hitung} untuk variabel kualitas layanan adalah sebesar 3,471. Hal ini bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,471 > 2,001$) dan $sig = 0,001 < 0,05$, sehingga keputusan hipotesis pertama yaitu menolak $H_{0,3}$ dan menerima $H_{a,3}$ yang menjelaskan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan perhitungan pengaruh parsial di atas, maka pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X_1 terhadap Y sebesar 87,6%, pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X_2 terhadap Y sebesar 92,7%, pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X_3 terhadap Y sebesar 23,1%.

Pengujian koefisien korelasi secara simultan (Uji F) Uji F dimaksudkan untuk melihat pengaruh variabel X1, X2, dan X3 secara bersama-sama terhadap variabel Y. Hipotesis yang di uji adalah sebagai berikut:

H_0 : besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna

H_a : besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22,651	3	7,550	393,378	,000 ^b
Residual	1,0947	57	,019		
Total	23,745	60			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

(Sumber: hasil pengolahan data, 2017)

Nilai F_{hitung} sebesar 393,378, hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($393,378 > 2,77$) dan $sig = 0,000 < 0,05$, sehingga keputusan hipotesisnya yaitu menolak H_0 dan menerima H_a bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna 95,4%.

4. PEMBAHASAN

Pembahasan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung dimaksudkan untuk mengungkapkan dan menjelaskan serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

1) Pengaruh Parsial Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 3 Bandung

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh yang positif berdasarkan hitungan statistik dengan besaran angka 87,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem telah memberikan makna penting bagi kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung. Tingginya pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna didasarkan pada kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk diakses, kecepatan akses, ketahanan dari kerusakan, dan keamanan. Melihat hasil penelitian di atas, tampak bahwa variabel kualitas sistem telah sesuai dengan harapan bagi peningkatan kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh yang positif berdasarkan hitungan statistik dengan besaran angka 92,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi telah memberikan makna penting bagi kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung. Tingginya pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna didasarkan pada akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Melihat hasil penelitian di atas, tampak bahwa variabel kualitas informasi telah sesuai dengan harapan bagi peningkatan kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh yang positif berdasarkan hitungan statistik dengan besaran angka 23,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan telah memberikan makna penting bagi kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung. Tingginya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna didasarkan pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Melihat hasil penelitian di atas,

tampak bahwa variabel kualitas layanan telah sesuai dengan harapan bagi peningkatan kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.

2) Pengaruh Simultan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 3 Bandung

Besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna 95,4%, artinya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung ini menunjukkan pengaruh yang positif. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa penerapan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dilakukan oleh bagian IT website SMK Negeri 3 Bandung terhadap kepuasan pengguna telah dilakukan dengan penuh kesungguhan. Dalam hal ini bagian IT website telah melaksanakan penerapan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada website SMK Negeri 3 Bandung.

3) Pengaruh Variabel Lain di luar Variabel yang Dikaji

Selain variabel yang dikaji yakni kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian serta pembahasan lebih lanjut terkait hal tersebut untuk memperkuat dan memperkokoh teori-teori yang telah dibahas dan dikembangkan dalam penelitian ini, besarnya pengaruh variabel lain tersebut adalah 4,6%.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah melakukan pengujian parsial, didapat hasil variabel kualitas sistem sebesar 87,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
2. Setelah melakukan pengujian parsial, didapat hasil variabel kualitas informasi sebesar 92,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
3. Setelah melakukan pengujian parsial, didapat hasil variabel kualitas layanan sebesar 23,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.
4. Setelah melakukan pengujian simultan, didapat hasil variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebesar 95,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK Negeri 3 Bandung.

6. REFERENSI

- Ahmad, Rian. Dan Suryadi (2009). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bandung: PT SARANA PANCA KARYA NUSA.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. Information System Research.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R. (2003). *Journal of Management Information Systems/Spring 2003, Vol. 19. No.4, pp. 9-30*.
- Dwi, Nilam. Et al. (2016). *Analisis Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi*. *Simposium Nasional Akuntansi XIX*.
- Griha, Indra. Dan Hartawan. George. Pri. (2017). *Perancangan Aplikasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis Web (Studi Kasus Koperasi Mitra Setia)*. Vol.5 Edisi 10.
- Johari, Joy. (2012). Manfaat Website Bagi Sekolah. [online]. Tersedia: <http://petir-fenomenal.blogspot.co.id/2012/08/manfaat-website-bagi-sekolah.html>. [2 Mei 2017].
- Prakarsa, Graha., Ratih Hadianitini. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Elhijab Regional Jawa Timur. *Jurnal In Search*, Volume 6.
- Rinala, I. Nyoman. Et al. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. e-Jurnal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).
- Rukmiyati, Ni. Made. Sri. Dan Budiarta. I. Ketut. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem 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.
- Septiayu, Dian. Et al. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna*.
- Wahyudi, Riza. Et al. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol.23 No.2.