



Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dengan Mengadopsi Model Delone dan Mc Lean

Aswidani

Universitas Khairun, Indonesia
Email: Unkhairmhs@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan Model DeLone dan McLean Sistem Informasi (DMIS) versi revisi tahun 2003, terdapat enam faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem informasi, akurasi informasi, mutu layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan yang diperoleh; Menurut DeLone dan McLean, semakin baik sistem informasi dan layanan, semakin baik penggunaan dan kepuasan pengguna. Ini akan menghasilkan manfaat bersih bagi perusahaan. Dalam penelitian ini, hanya dibatasi pada empat komponen yakni kualitas sistem informasi, akurasi informasi, mutu pelayanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini dilaksanakan pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Fakultas Ekonomi, Universitas Khairun (UNKHAIR). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara bersamaan, kualitas sistem, akurasi informasi, dan mutu pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAK UNKHAIR. Namun, secara terpisah, kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini tidak mendukung pandangan DeLone dan McLean. Hasil studi ini bermakna bahwa keberhasilan sistem informasi pada SIMAK UNKHAIR, khususnya pada pengguna di fakultas ekonomi dengan menggunakan model DMIS tidak ada bukti yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh sifat wajib (*mandatory*) dari SIMAK UNKHAIR, yang membuat pengguna tidak terlalu memperhatikan kualitas sistem informasi secara mendalam.

Kata Kunci : kualitas sistem informasi, akurasi informasi, mutu pelayanan, kepuasan pengguna, model dmis success, simak unkhair.

Abstract

Based on the 2003 revised version of the DeLone and McLean Model of Information Systems (DMIS), there are six factors that affect the success of information systems, namely information system quality, information accuracy, service quality, usage, user satisfaction, and benefits obtained; According to DeLone and McLean, the better the information system and service, the better the usage and user satisfaction. This will result in net benefits for the company. In this study, it is only limited to four components, namely information system quality, information accuracy, service quality, and user satisfaction. This study aims to identify components that affect the success of information systems. This research was conducted on the Academic Information System (SIMAK) at the Faculty of Economics, Khairun University (UNKHAIR). The results revealed that simultaneously, system quality, information accuracy, and service quality have a strong and significant influence on SIMAK UNKHAIR user satisfaction. However, separately, information system quality has no effect on user satisfaction. This finding does not support DeLone and McLean's view. The results of this study mean that the success of information systems on SIMAK UNKHAIR, especially for users in the faculty of economics using the DMIS model, there is no evidence to suggest that the quality of information systems affects user satisfaction. This is due to the mandatory nature of SIMAK UNKHAIR, which makes users not pay much attention to the quality of information systems in depth.

Keywords:

PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah salah satu *tools* bagi manajemen strategi dalam mencapai keunggulan kompetitif. Sistem informasi yang baik adalah yang sukses memberikan kepuasan pada pengguna sehingga pengguna merasa selalu ingin menggunakannya, sistem juga mampu memberikan solusi dan *benefit* bagi perusahaan. Ini merupakan tantangan bagi organisasi untuk terus berupaya meningkatkan keberhasilan sistem informasi. Agar terpenuhi kesuksesan sistem informasi perlu adanya evaluasi sistem; yakni suatu upaya konkret untuk memahami kondisi aktual dari sistem informasi. Melalui evaluasi, hasil dari pelaksanaan sistem informasi dapat diidentifikasi, dan langkah-langkah perbaikan dapat direncanakan untuk meningkatkan kinerjanya (Maharani 2022); (Ulfa Syafitri Bulegalangi 2021).

Terdapat beberapa pola dalam mengevaluasi sistem informasi salah satunya adalah pola keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992, tahun 2003 Model Delone dan Mc Lean direvisi dan melahirkan 6 dimensi yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi, diantaranya kualitas sistem, akurasi informasi, mutu pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih bagi perusahaan. Menurut model ini, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi dan pelayanan. Pada akhirnya, ini berdampak pada keuntungan bersih perusahaan (Rayani 2021). Pada akhirnya, peningkatan kualitas sistem informasi, akurasi informasi, dan mutu pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Ini akan berdampak pada keuntungan bersih bagi perusahaan (DeLone and McLean 2003); (Arifiantika 2015); (Sari et al. 2020).

Model delone dan Mc lean yang selanjutnya disebut model DMIS banyak digunakan oleh peneliti-peneliti sistem informasi. Para peneliti membaginya kedalam 6 variabel dengan fungsinya masing masing; yaitu : 1. Variabel kualitas sistem karakteristik yang diuji terkait kemudahan mempelajari dan menggunakan sistem, system yang *fleksibel* dan *reliabel*, keamanan data, dan berfungsi sesuai harapan; 2. Variabel kualitas informasi menguji diantaranya output yang dihasilkan, konsistensi dan relevansi informasi, ketepatan dan kemudahan; 3. Kualitas pelayanan, melakukan pengujian pada respon sistem, akurasi dan reliabel; 4. Variabel penggunaan, menguji intensitas penggunaan sistem; 5. Variabel kepuasan pengguna, menguji *user interface* dan *user experricence*; 6. Variabel keuntungan bersih perusahaan, menguji dampak serta hasil juga manfaat sistem bagi perusahaan. Meskipun terdapat 6 variabel, namun tidak semua variabel digunakan oleh para peneliti didalam penelitian mereka. Sebagian peneliti hanya menggunakan 2, 3, 4 atau 5 variabel sesuai kebutuhan. Hasil penelitian pun beragam, ada yang selaras dengan model DMIS dan ada yang tidak selaras (Negara and Pratomo 2017).

Sebagaimana terdapat pada penelitian sebelumnya tentang keberhasilan sistem informasi menggunakan model Delone dan Mc Lean oleh Irfan (2019) menggunakan 5 variabel, berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi, akurasi informasi, dan mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna serta berdampak pada manfaat bersih. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Negara and Pratomo (2017) menerapkan 4 komponen; dimana kualitas sistem, akurasi informasi, dan mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini mendukung model Delone dan Mc lean. Sebaliknya penelitian yang dilakukan oleh (Listanto, Ardianto, and Sisharini 2017) menggunakan 5 variabel, menurut hasil penelitian ini, kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna; penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya..

Berdasarkan penelitian literatur dan penelitian terdahulu, tujuan studi ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan model DMIS, dengan fokus pada empat dimensi yakni kualitas sistem informasi, akurasi informasi,

mutu layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Alat ukur memakai sistem Microsoft Excel (Wicaksono and Kantor 2021); (Wicaksono 2021). Objek penelitian adalah Sistem informasi Akademik (SIMAK) Unkhair dan subjek penelitian adalah pengguna SIMAK fakultas Ekonomi yaitu, mahasiswa, dosen, ketua program studi dan operator sistem.

Penelitian pada objek yang sama pernah dilakukan oleh Fuad and Harisun (2019) namun subjek penelitian dilakukan hanya pada mahasiswa program studi teknik informatika. Selain itu, fokus penelitiannya hanya untuk mengetahui kepuasan pengguna (mahasiswa) terhadap kinerja SIMAK. Meskipun objek dan variabel penelitian sama namun terdapat perbedaan pada cara penanganan dalam analisis data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah studi kuantitatif yang memanfaatkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari data internal Fakultas Ekonomi Unkhair, yaitu berupa data mahasiswa, data dosen serta data operator SIMAK pada masing-masing program studi (prodi), adapun data sekunder didapati melalui buku, jurnal ilmiah dan melalui penelusuran media online. Design penelitian menggunakan Cross sectional yaitu data diambil dalam satu titik waktu tertentu Sugiyono (2020) melalui pendekatan survey.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMAK di Fakultas Ekonomi, Universitas Khairun dan Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif, dosen, ketua program studi (kaprodi) dan operator SIMAK Fakultas Ekonomi. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *propotionate stratified random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel pada anggota populasi secara acak dan berstrata/bertingkat secara proposional, harapannya ciri-ciri responden dapat terwakili. Dalam penelitian ini, strata dipilih berdasarkan fungsi pengguna yaitu mahasiswa, dosen, kaprodi dan operator. Adapun proposional pada penelitian ini, yaitu penentuan jumlah sampel pada masing-masing strata didasarkan pada jumlah populasi terbesar .

Instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan berupa kuisioner. Jenis pertanyaan menggunakan kuisioner tertutup, yaitu metode yang memungkinkan responden untuk membuat pilihan diantara alternatif yang diberikan peneliti (Sekran, 2006), yaitu responden memilih salah satu jawaban yang telah tersedia sesuai dengan penilaian responden. Sedangkan teknik pengisian kuisioner memakai skala linkert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang terhadap fenomena sosial (sugiyono,2014). Seperti pada tabel 1, skala linkert yang digunakan adalah interval 1-7.

Pada penelitian ini, terdapat empat variabel. Untuk mengatasi keterbatasan waktu serta mempermudah perhitungan dalam analisis regresi maka jumlah sampel yang digunakan adalah 40 responden, yang setara dengan 10 kali dari jumlah variabel. Adapun penentuan jumlah sampel berdasarkan Sekran (2006), menyebutkan bahwa minimal sampel yang diperoleh dalam penelitian multivarian adalah 10 kali dari jumlah variabel yang digunakan.

Tabel 1. Skala Linkert

Skala Linkert		
Skala	Interpretasi Tahap	Disingkat
1	Sangat tidak setuju sekali	STSS
2	Sangat tidak setuju	STS
3	Tidak setuju	TS
4	Netral	N
5	Setuju	S
6	Sangat Setuju	SS
7	Sangat Setuju Sekali	SSS

Definisi Oprasional

Terdapat empat definisi variabel yaitu: 1. kualitas sistem informasi (x1) memiliki 4 indikator ; 2 kualitas informasi (x2) memiliki 4 indikator; kualitas pelayanan (x3) memiliki 5 indikator dan kepuasan pengguna (x4) memiliki 3 indikator; total 15 indikator yang akan di uji. Definisi oprasional dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2. Definisi Oprasional

Tabel Devinisi Oprasional					
No	Variabel	Indikator	Devinisi Operasional		
1	Kualitas Sistem (X1)	X1. 1. Mudah diakses	Simak mudah diakses		
		X1.2 Fleksibel	Simak fleksibel penyampaian informasi		
		X1.3 Keandalan	Simak dapat dijalankan pada semua perangkat		
2	Kualitas Informasi (X2)	X1.4 Ketersediaan sistem	Simak memiliki fungsi-fungsi yang spesifik sesuai kebutuhan informasi pada simak selalu diperbaharui dengan cepat		
		X2.5 Ketepatan waktu			
		X2.6 Keamanan Informasi	Simak memiliki keamanan informasi		
		X2.7 Relevansi	Informasi pada SIMAK sesuai kebutuhan akademik		
		X2.8 Mudah dipahami	Informasi pada SIMAK sesuai harapan		
		3	Kualitas Pelayanan (X3)	X3.9 Acces	SIMAK memberikan data informasi memadai dan sesuai kebutuhan
				X3.10 Keramahan	SIMAK menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
				X3.11 Jaminan	SIMAK memberikan jaminan informasi akurat dan bebas kesalahan
4	Kepuasan Pengguna (Y)	X3.12 Tanggap	Mendapatkan informasi tepat waktu		
		X3.13 Bukti fisik	Output disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dipahami		
		Y.1.14 Kenyamanan Penggunaan Sistem	SIMAK dapat membantu pencarian informasi		
		Y.2.15 Kesulitan Penggunaan Sistem	SIMAK efektif memenuhi kebutuhan		
		Y.3.16 Penilaian pengguna	Puas terhadap pelayanan yang ada pada SIMAK		

Keabsahan data

Keabsahan data merujuk pada upaya memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai aspek. Dalam penelitian kuantitatif, uji keabsahan data meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (Sugiyono 2014). Data hasil penelitian akan diolah dengan Microsoft Excel (Wicaksono 2021).

Analisis data

Model regresi linier berganda, juga dikenal sebagai *multiple linear regressions*, digunakan untuk melakukan analisis data dengan alat uji statistik dan pengujian hipotesis. Sesuai dengan kerangka pikir, model persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan :

Y : kepuasan Pengguna

α : Nilai konstanta

$B_1 X_1$: Koefisien regresi kualitas sistem

$B_2 X_2$: Koefisien regresi kualitas informasi

B_3X_3 : koefisien regresi kualitas pelayanan

Adapun hasil dari alat uji statistik terdapat keluaran yang menjelaskan mengenai seberapa besar dan kuat variabel independen mempengaruhi variabel dependen, baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara parsial (secara individu); variabel dependen dipengaruhi oleh hasil dari beberapa variabel independen secara bersamaan, ditampilkan pada tabel regresi statistik dengan melihat nilai R sebagai prediksi adanya pengaruh kuat atau lemah variabel bebas terhadap variabel terikat, dan pada tabel Anova, nilai F atau nilai signifikansi untuk menentukan apakah ada atau tidaknya pengaruh signifikan (Çinar, 2019). (Heir et al.,2011) menyatakan bahwa nilai *R square* 0,75 menunjukkan kategori kuat, 0,50 menunjukkan kategori moderat, dan 0,25 menunjukkan kategori lemah. Peneliti merangkum kedalam tabel berikut:

Tabel 3. Penafsiran Nilai R

Penafsiran Nilai R	
Nilai R	Keterangan Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,7999	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 - 0,399	Lemah
0,0 - 0,199	Sangat Lemah

Sedangkan tabel koefisien digunakan untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial, caranya membandingkan nilai p dengan nilai signifikansi 0,05. Ada kemungkinan bahwa variabel independen berdampak secara parsial signifikan pada variabel dependen jika nilai p hitung kurang dari 0,05.

Penyebaran kuesioner dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Khairun. Kuesioner dibagikan kepada 40 responden; terdiri atas : 27 mahasiswa, 7 dosen, 3 ketua program studi dan 3 Operator. Hasil penyebaran kuesioner terdapat 39 kuesioner dinyatakan layak uji dan 1 kuesioner tidak layak uji atau rusak. Maka pengujian selanjutnya menggunakan data dari 39 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Simak Universitas Khairun adalah sistem informasi akademik yang dirancang untuk kegiatan akademik mahasiswa dan dosen, seperti pengisian krs, pengisian nilai mahasiswa, jadwal mengajar untuk dosen, jadwal kuliah mahasiswa, pengesahan KRS oleh pembimbing akademik, pengambilan keputusan oleh kaprodi serta penginputan data pengguna oleh operator, sehingga pengguna simak boleh dikatakan berciri heterogen yaitu memiliki ciri/ karakteristik berbeda dalam konteks fungsi penggunaan sistem. Hal ini menjadi landasan dalam penentuan populasi. Populasi dibagi kedalam strata yaitu dosen, kaprodi, mahasiswa dan operator. Pemilihan sampel secara acak dan proporsional yaitu 40 sampel dengan proporsi: 27 mahasiswa yang terdiri atas masing-masing prodi berjumlah 9 mahasiswa; 7 dosen yang terdiri atas 3 dosen manajemen, 2 dosen akuntansi dan 2 dosen ekonomi pembangunan; 3 Kaprodi dan 3 operator prodi.

Penyebaran kuesioner dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Khairun. Kuesioner dibagikan kepada 40 responden. Dari hasil penyebaran kuesioner terdapat 39 kuesioner dinyatakan layak uji dan 1 kuesioner tidak layak uji atau tidak kembali. Maka pengujian selanjutnya menggunakan data dari 39 responden. Profil responden dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden

Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Mhs-Manajemen	9	0,23
Mhs-Akuntansi	9	0,23
Mhs-Epembangunan	9	0,23
Operator Mnj	1	0,03
Operator Akuntansi	1	0,03
Operator Epembangunan	1	0,03

Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Kaprodi Manj	1	0,03
Kaprodi Akuntansi	1	0,03
Kaprodi Epembangunan	1	0,03
Dosen Manajemen	2	0,05
Dosen Akuntansi	2	0,05
Dosen Epembangunan	2	0,05

Penggunaan model *propotionated stratificated random sampling* dapat memberikan gambaran secara deskriptif peran responden dalam penggunaan SIMAK Unkhair

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas pada 39 responden menghasilkan seluruh data valid dan reliabel (tabel 5). Sehingga data dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Validaitas dan Reliability Validasi

Variabel	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
x1.1	0,787	0,310	Valid
x1.2	0,801	0,310	Valid
x1.3	0,603	0,310	Valid
x1.4	0,749	0,310	Valid
x2.5	0,808	0,310	Valid
x2.6	0,665	0,310	Valid
x2.7	0,731	0,310	Valid
x2.8	0,808	0,310	Valid
x3.9	0,814	0,310	Valid
x3.10	0,689	0,310	Valid
x3.11	0,782	0,310	Valid
x3.12	0,813	0,310	Valid
x3.13	0,923	0,310	Valid
y.14	0,658	0,310	Valid
y.15	0,730	0,310	Valid
y.16	0,880	0,310	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Penerikan Kesimpulan		
Nilai Cronbach Alfa	Nilai Kurelasi r	Kesimpulan
0,952	0,6	Realibel

2. Uji Normalitas

Data terdistribusi normal, menurut hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov.

3. Uji Homogenitas

Hasil uji homogenitas menggunakan Bartlett menunjukkan nilai chi hitung sebesar -132, yang lebih kecil dibandingkan dengan chi tabel 23 ($-132 < 23$); hasil ini menjelaskan bahwa data yang diteliti homogen.

4. Uji Multikolinaritas

Hasil uji Multikolinaritas menyatakan bahwa tidak terdapat multikolinaritas pada data, seperti pada tabel berikut :

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinaritas

Corelasi	r	r [^]	tolerance	vif	<10
rx1x2	0,7081	0,5014	0,4986	2,00577	tidak multikolinaritas
rx1x3	0,6738	0,4541	0,5459	1,831741	tidak multikolinaritas
rx2x3	0,8553	0,7315	0,2685	3,724474	tidak multikolinaritas

Analisa Data dan Uji Hipotesa

Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil uji regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai R sebesar 0,874 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,74, dengan tingkat signifikansi 0,000. Temuan ini menyatakan bahwa variabel independen (X1, X2, dan X3) memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap variabel dependen (Y). Variabel independen bertanggung jawab atas 74% dari sebaran variabel dependen. Gambar berikut menunjukkan hasil regresi secara bersamaan.

Tabel 8. Hasil Regresi Determinan

Regression Statistics	
Multiple R	0,874
R Square	0,764
Adjusted R Square	0,744
Standard Error	1,361
Observations	39,000

Tabel 9. Hasil Uji F

df1	df2	Fhitung	Ftabel	Signifikan
3	35	37,871	2,874	0,000

Adapun untuk model persamaan regresi didapatkan hasil sebagai berikut: koefisien regresi X1 adalah -0,026, koefisi X2 adalah 0,40, dan koefisi X3 adalah 0,25. Tabel.9 menunjukkan hasil regresi:

Tabel 10. Hasil regresi linier

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-Value
Intercept	1,421	1,374	1,034	0,308
X1	-0,026	0,074	-0,357	0,723
X2	0,398	0,133	2,997	0,005
X3	0,251	0,093	2,689	0,011

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel X1 tidak memengaruhi variabel y, hasil sebesar -0,026 menjelaskan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada X1 berakibat penurunan 0,26% pada Y. Sedangkan, variabel X2 memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel y, dengan kenaikan 40% pada variabel X2 setiap satuan; variabel X3 juga memiliki pengaruh signifikan, dengan kenaikan 25% pada variabel X3 setiap satuan. Berdasarkan temuan yang ditunjukkan dalam table, maka model persamaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,42 - 0,026X_1 + 0,40X_2 + 0,25X_3 + e$$

Hipotesa penelitian dapat dijawab melalui hasil regresi linier berganda, yang disajikan dalam tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesa

Hipotesa	Uji Hipotesa	Hasil Uji Hipotesa
H1: Kualitas sistem Informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama.	Nilai $R^2 = 0,74$ dan . Uji $F = 0,000$ (signifikan) Maka Kualitas sistem Informasi ,Kualitas Informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama	Diterima
H2: Kualitas Sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAK	$X1 = -0,026$ nilai t-statistik : $-0,357 <$ nilai t-tabel : $2,026$ p-value : $0,74$ t-stat $<$ t-tabel dan p-value $>$ $0,05$. Maka Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Ditolak
H3: Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAK	$X2 = 0,398$ Nilai t-statistik : $2,997$ Nilai t-tabel : $2,026$ p-value : $0,005$ t-stat $>$ t-tabel dan p-value $<$ $0,05$. Maka Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Diterima
H4: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAK	$X3 = 0,251$ Nilai t-statistik : $2,689$ Nilai t-tabel : $2,026$ p-value : $0,011$ t-stat $>$ t-tabel dan p-value $>$ $0,05$. Maka Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.	Diterima

Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Kualitas Sistem Informasi (x1), Kualitas Informasi (x2) Dan Kualitas Pelayanan (x3) Terhadap Kepuasan Pengguna (y) secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hipotesa 1 (H1) diterima. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) bernilai 0,874 ini menunjukkan bahwa variabel x1,x2 dan x3 secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan variabel y.Sedangkan hasil nilai R^2 atau koefisien determinan adalah 0,764. Ini mengindikasikan bahwa model regresi yang dibangun dengan menggunakan variabel x1,x2 dan x3 mampu menjelaskan sekitar 76,4% variasi dari variabel y.ini artinya sebagian besar variasi dalam y dapat dijelaskan oleh variabel x1,x2, dan x3. Hasil ini bersesuaian dengan penelitian Syara & Dudi (2017)

2. Pengaruh Faktor Kualitas Sistem Informasi (x1)terhadap Kepuasan Pengguna(y)

Penelitian menunjukkan nilai koefisien $X1$ adalah $-0,026$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,723$, yang berarti terdapat hubungan negatif terhadap faktor kepuasan pengguna dan tidak signifikan karena nilai p lebih besar dari $0,05$. Sehingga, hipotesa 2 (H2) ditolak.

Hubungan negatif diantara kedua variabel menunjukkan hubungan terbalik antara keduanya. yaitu jika bertambah 1 satuan nilai pada faktor kualitas sistem informasi maka nilai kepuasan pengguna akan berkurang sebesar $0,26\%$. Hasil ini juga terlihat pada analisa deskriptif, menunjukkan bahwa mayoritas responden mahasiswa Ekonomi Pembangunan (EP) dan Akuntansi ragu-ragu terhadap kehandalan simak, hal ini dikarenakan sifat penggunaan SIMAK yang mandatory (wajib), Sedangkan Kaprodi Akuntansi, Kaprodi EP dan Operator EP tidak setuju simak dapat dijalankan pada semua perangkat.

Pengaruh yang tidak signifikan diduga karena adanya sifat penggunaan SIMAK yang mandatory (wajib) pada bagian tertentu khususnya mahasiswa yang merupakan responden mayoritas. Hasil ini bersesuaian dengan penelitian (Radityo and ZULAIKHA 2007).

3. Pengaruh Faktor Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesa (H3) diterima. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien X_1 adalah 0,398 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Yang berarti terdapat hubungan positif terhadap faktor kepuasan pengguna. Artinya jika terdapat kenaikan 1 satuan pada faktor kualitas informasi maka nilai pada faktor kepuasan cenderung naik 39,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap faktor kepuasan pengguna. Hasil analisis deskriptif menjelaskan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa kualitas informasi pada SIMAK seperti tepat waktu, aman, relevan dan mudah dipahami, hal ini yang berdampak positif pada kepuasan pengguna. Hasil ini bersesuaian dengan penelitian (Negara and Pratomo 2017).

4. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesa 3 (H3) diterima. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien X_1 adalah 0,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,011. Yang berarti terdapat hubungan positif dengan faktor kepuasan pengguna. Artinya jika faktor kualitas sistem informasi meningkat satu satuan, maka nilai pada faktor kepuasan cenderung naik 25,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap faktor kepuasan pengguna. Hasil analisis deskriptif menjelaskan bahwa mayoritas responden dosen sangat setuju sekali terhadap pelayanan SIMAK dan mayoritas mahasiswa setuju atas kualitas pelayanan SIMAK. Hal ini dikarenakan Simak dapat menangani kesulitan penggunaan sistem dan memberikan kenyamanan pada responden. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan hasil penelitian (Irfan 2019).

KESIMPULAN

Model Delone dan McLean memberikan kerangka kerja yang bermanfaat untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Namun konteks yang beragam: organisasi dan lingkungan bisnis memiliki karakteristik yang sangat beragam sehingga model ini tidak selalu dapat menggambarkan kompleksitas atau variasi yang ada di berbagai industri. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi pada SIMAK Unkhair adalah kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Faktor yang tidak mempengaruhi kesuksesan sistem informasi pada SIMAK Unkhair adalah kualitas sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiantika, Janis. 2015. "Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mclean." *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi* 11.
- ÇINAR, Ömer. 2019. "Multivariate Statistical Techniques." *Perspectives on Applied Economics and Politics: Cases from Turkey* 309.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–30.
- Fuad, Achmad, and Endah Harisun. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika." *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)* 2(1):1–5.
- Irfan, Mohammad. 2019. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean)." *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2).
- Listanto, Tri Utomo, Yusaq Tomo Ardianto, and Nanik Sisharini. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang." *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2).
- Maharani, Retno Amelia. 2022. "Evaluasi Sistem Informasi Pengelolaan Persediaan Obat Di Apotek Indobat Pedungan." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 10(2):198.
- Negara, Viliane Puspa, and Dudi Pratomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna." *JAF (Journal of Accounting and Finance)* 1(01):33–48.
- Radityo, Dody, and Zulaikha ZULAIKHA. 2007. "Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)." *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2).
- Rayani, Siti Naza. 2021. "Pengukuran Keberhasilan Dalam Kinerja Individual Flip Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean Dan Efek Moderasi Task-Technology Fit (TTF)." *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2).
- Sari, Elsi Puspita, Sukardi Sukardi, Elfi Tasrif, and Ambiyar Ambiyar. 2020. "Optimalisasi Penggunaan E-Learning Dengan Model Delone Dan McClean." *Journal of Education Technology* 4(2):141–49.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfa Syafitri Bulegalangi, Ulfa. 2021. "Evaluasi Penerapan SIKDA (Sistem Informasi Kesehatan Daerah) Generik Di Puskesmas Biau Kabupaten Buol." *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika* 3(2).
- Wicaksono, Yudhy. 2021. *Kolaborasi Macro Excel Dan MySQL Untuk Membuat Aplikasi Database*. Elex Media Komputindo.
- Wicaksono, Yudhy, and Solusi Kantor. 2021. *Aplikasi Kuitansi, Stok Barang, & Penggajian Dengan MS Excel*. Elex Media Komputindo.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)