

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN,  
KEMATANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI DAN MANFAAT BERSIH  
(STUDI PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK STMIK EL RAHMA  
YOGYAKARTA)**

**Oleh :**

**Dedy Ardiansyah, S.Sos,M.AB**

**Juli 2015**

## ABSTRAK

Dunia pendidikan memiliki tantangan yang sangat besar diantaranya adalah peran serta dunia pendidikan dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk menghadapi tantangan tersebut, maka institusi perguruan tinggi membutuhkan dukungan akan sistem informasi yang baik, agar semua kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efisien, efektif, meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan serta juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk : 1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai SIMAK. 2. Untuk menguji pengaruh kepuasan pemakai terhadap manfaat bersih. 3. Untuk menguji pengaruh kematangan SIMAK terhadap kepuasan pemakai dan manfaat bersih.

Sampel dalam penelitian berjumlah 150 yang disebar kepada pemakai sistem informasi akademik pada STMIK El Rahma Yogyakarta , yang terdiri dari seluruh dosen, pegawai yang menggunakan dan mengembangkan SIMAK serta mahasiswa. Metode Analisa Data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil uji menunjukkan :1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pemakai terhadap manfaat bersih. 4. Terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan kematangan sistem informasi terhadap kepuasan pemakai. 5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kematangan sistem informasi terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pemakai, Kematangan Sistem Informasi, Manfaat Bersih.

## ABSTRACT

Education Institution has enormous challenges include the role of education in preparing qualified human resources and the development of science and technology. To address these challenges, the higher education institutions need to support good information system, so that all activities are carried out can be run efficiently, effectively, improving the quality of education and services, and also can improve competitive advantage.

The purpose of this study was to: 1. Analyse effect of system quality, information quality and service quality on academic information system (SIMAK) user satisfaction. 2. Analyse effect net benefits on user satisfaction. 3. Analyse effect of maturity information system on user satisfaction and net benefits.

The sample totaled 150 are distributed to users of academic information system at STMIK El Rahma Yogyakarta , which consists of lecturer, employees who use and develop SIMAK and students. Methods of Data Analysis using Partial Least Square (PLS). The test results showed: 1. There is a positive and significant impact quality of system on user satisfaction. 2. There is a positive and significant impact quality of service on user satisfaction. 3. There is a positive and significant impact of net benefits on user satisfaction. 4. There is positive impact but not significant maturity of information system on user satisfaction. 5. There is a positive and significant impact on information systems maturity to net benefits.

Keywords : Academic Information Systems, System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Information Systems Maturity, Net Benefits.

## PENDAHULUAN

Institusi perguruan tinggi membutuhkan dukungan akan sistem informasi yang baik, agar semua kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efisien, efektif, meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan serta juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.

SIMAK STMIK El Rahma mulai diujicobakan pada Semester Ganjil tahun 2006/2007 . Pada awalnya SIMAK hanya digunakan untuk memfasilitasi administrasi akademik berupa Kartu Rencana Studi dan pengelolaan nilai mahasiswa (KHS), pengelolaan DPA, pengelolaan pembimbing KKL dan KP, TA/Skripsi yang terhubung jaringan secara lokal. Namun seiring dengan perkembangan, mulai Semester Ganjil tahun 2010/2011, SIMAK mulai dikembangkan secara *Online*. SIMAK dapat diakses secara *online* melalui jaringan internet dengan alamat : <http://simak.elrahma.ac.id>.

Dengan adanya pengembangan, SIMAK pada saat ini sudah dapat dimanfaatkan untuk:

1. Pengolahan biodata mahasiswa, Pembimbingan DPA
2. Pemrosesan nilai mahasiswa (nilai tugas, nilai quis, nilai UTS, nilai UAS, nilai akhir)
3. Perencanaan Studi Mahasiswa (KRS) online sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.
4. Pemrosesan Kartu Hasil Studi (KHS) dan Transkrip akademik
5. Menampilkan jadwal kuliah sesuai mata kuliah dalam KRS

6. Pendaftaran KP/TA/Skripsi dan menampilkan dosen pembimbing KP/TA/Skripsi mahasiswa
7. Mencatat Berita Acara Perkuliahan (BAP) dan presensi mahasiswa. Pencatatan ini digunakan sebagai dasar untuk memantau kehadiran dosen dan mahasiswa. Sebelum UTS kehadiran dosen harus 7 kali pertemuan dan sebelum UAS kehadiran dosen 14 kali pertemuan, jika kehadiran mahasiswa kurang dari 75% dari total kehadiran dosen maka mahasiswa tidak dapat mengikuti UAS
8. Menampilkan data mahasiswa untuk masing-masing Dosen Pembimbing Akademik, menampilkan data mahasiswa untuk bimbingan KP/TA/Skripsi. Dengan cara ini dosen pembimbing dapat memantau perkembangan mahasiswa dan jika mahasiswa tidak aktif dosen pembimbing dapat menghubungi mahasiswa melalui fasilitas sms gateway.
9. Mengirimkan informasi perkuliahan dan informasi lainnya kepada mahasiswa melalui sms gateway.

Perkembangan diatas menunjukkan komitmen pihak manajemen kampus untuk senantiasa memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa sesuai dengan perkembangan teknologi. Meskipun demikian dari awal pembuatan hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi penerapan SIMAK. Melihat dari aspek dana yang telah dikeluarkan untuk membangun, keberadaan pesaing, tujuan organisasi dan perkembangan

teknologi yang sangat cepat maka amatlah penting untuk diketahui kontribusi SIMAK terhadap institusi dan pemakai.

Kejadian berikut dapat menjadi pertimbangan perlunya dilakukan evaluasi terhadap penerapan SIMAK:

- a. Pengembangan SIMAK selama ini belum didasarkan pada tujuan tertentu, tetapi lebih kepada ide yang terlintas sesaat dari *programmer* atau ketika muncul suatu masalah yang membutuhkan pemecahan.
- b. Keluhan dari dosen maupun mahasiswa terhadap SIMAK. Seperti dosen merasa kesulitan input nilai karena format komponen penilaian dalam SIMAK tidak menyediakan format komponen penilaian yang sesuai dengan komponen nilai dosen yang bersangkutan. Sedangkan keluhan mahasiswa seperti SIMAK sulit diakses, sehingga mahasiswa enggan mengakses informasi yang ada dalam SIMAK.
- c. Proses KRS online ternyata menimbulkan masalah baru, yaitu terjadinya kesulitan melaksanakan pembimbingan manual bagi dosen pembimbing akademik (DPA), karena mahasiswa merasa cukup hanya melakukan KRS online, sedangkan pengesahan oleh DPA sering terlambat dari batas waktu yang ditentukan.
- d. Perubahan perilaku dari manual menjadi berbasis web memerlukan kebijakan dalam penerapan sistem informasi.

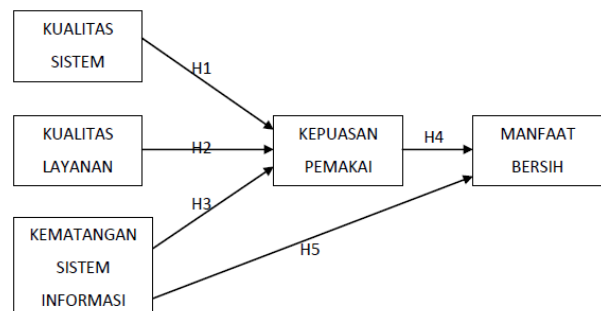
Berdasarkan penjelasan fakta tersebut diatas penulis melihat terdapat kebutuhan

untuk mengadopsi alat ukur keberhasilan penerapan sistem informasi. Alat ukur tersebut digunakan untuk evaluasi kebijakan pengelola sekaligus untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap SIMAK.

## KERANGKA ANALISIS DAN HIPOTESIS

Mengacu pada model kesuksesan sistem informasi De Lone dan Mc Lean (2003) maka kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Selanjutnya kepuasan pemakai berpengaruh terhadap manfaat bersih. Berdasarkan konsep kematangan sistem informasi menurut COBIT Framework 4.1, atribut pengukur kematangan sistem informasi adalah: Kesadaran dan Komunikasi, Kebijakan, Standar dan Prosedur, Perangkat bantu dan Otomatisasi, Ketrampilan dan Keahlian, Responsibilitas dan Akuntabilitas, Penetapan tujuan dan Pengukuran.

Kerangka pikir dalam penelitian ini merupakan upaya *extended* dan elaborasi model De Lone dan Mc Lean (2003) dikaitkan dengan konsep kematangan sistem informasi menggunakan atribut dalam COBIT Framework 4.1. bila digambarkan dalam model hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :



## Gambar 1. Model Hipotesa Penelitian

Berdasarkan pada sejumlah kajian pustaka dan model konseptual pada gambar 1, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.
3. Kepuasan pemakai berpengaruh terhadap manfaat bersih.
4. Kematangan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.
5. Kematangan sistem informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih.

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan suatu pengamatan yang melibatkan suatu ciri tertentu, berupa perhitungan, angka atau kuantitas. Penelitian kuantitatif ini didasarkan pada perhitungan persentase, rata-rata, chi kuadrat, dan juga perhitungan statistik lainnya. (Moleong, dalam Hasibuan , 2007, h 126).

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini menganalisis bukti data yang dikumpulkan dari Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Ilmu Komputer El Rahma Yogyakarta.

### 3. Populasi dan Sampel

#### 3.1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua individu yang menggunakan Sistem Informasi Akademik ( SIMAK ) STMIK El Rahma Yogyakarta yaitu dosen, mahasiswa dan pegawai yang berjumlah 717 orang. Metode pemilihan sampel adalah dengan metode *purposive sampling*, yang merupakan metode pengambilan sampel dengan didasarkan pada kriteria tertentu (Sekaran, 2003).

#### 3.2. Sampel

Penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin (Sugiyono, 2006, h 57)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

$e^2$  : Batas toleransi kesalahan 0,10 (10% *error tolerance*).

Berdasarkan keyakinan 90%, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan minimal 88 sampel. Kriteria pemilihan sampel responden adalah dosen yang aktif mengajar pada 1 tahun terakhir (semester ganjil 2014 dan semester genap 2015). Kriteria pegawai adalah yang terlibat langsung dengan SIMAK. Sedangkan mahasiswa yang dijadikan responden adalah mahasiswa aktif pada 1 tahun terakhir (semester ganjil 2014 dan semester genap 2015), sehingga total sampel adalah 115.

Periode pengumpulan data dari kuesioner dalam penelitian ini dilakukan sekitar dua bulan dari tanggal 13 April sampai 20 Juni 2015.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif dikenal beberapa cara yaitu kuesioner (angket), wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara.

#### 5. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang akan menjadi objek atau sering juga sebagai faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti (Hasibuan, 2007, h 130). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel eksogen (*exogenous variable*). Variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012: 4). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*), kematangan sistem informasi dan kepuasan pemakai.

Sedangkan variabel endogen (*endogenous variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (net benefits).

#### 6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menggambarkan elemen elemen konstruk atau variabel

yang digunakan. Penggambaran elemen konstruk dijabarkan menjadi item-item yang digunakan dalam kuesioner. Item-item kuesioner dibuat dengan memakai skala Likert 5.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel Laten	Indikator	Sumber
1	Kualitas Sistem (KSSIH)	1. <i>User friendly</i> (KSSIH1) 2. Kemudahan digunakan. (KSSIH2)	Yi-Shun Wang (2007, h 557)
2	Kualitas Layanan (KSSII)	1. Minat yang tulus memecahkan masalah pemakai (KSSII1) 2. Siap untuk membantu pemakai (KSSII2) 3. Pemakai merasa aman dalam bertransaksi dengan layanan (KSSII3) 4. Sistem memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemakai (KSSII4) 5. Memberi perhatian individu, (KSSII5) 6. Memahami kebutuhan spesifik pemakai (KSSII6)	Yi-Shun Wang (2007, h 557)
3	Kematangan Sistem Informasi (KMSI)	1. Kesadaran dan Komunikasi (KMSIA) a. Pengakuan terhadap kebutuhan SIMAK dan terdapat komunikasi secara sporadis. b. Terdapat kesadaran bertindak dan mengkomunikasikan semua masalah SIMAK. c. Memahami kebutuhan SIMAK dan mengkomunikasikan secara formal terstruktur. d. Memahami semua kebutuhan SIMAK dan komunikasi telah matang serta menggunakan perangkat komunikasi terstandar. e. Memiliki pandangan ke depan terhadap kebutuhan SIMAK, komunikasi proaktif berdasarkan pada tren dan telah terintegrasi. 2. Kebijakan, Perencanaan dan Prosedur (KMSIB) a. Pendekatan ad hoc terhadap SIMAK dan kebijakan telah terdefinisi. b. Proses SIMAK berulang karena keahlian individu, ada dokumentasi dan pemahaman informal mengenai kebijakan dan prosedur. c. Pemanfaatan praktik baik, kebijakan dan prosedur terdokumentasi baik untuk semua aktifitas kunci. d. Diterapkan praktik baik internal, semua proses terdokumentasi, kebijakan diterima organisasi dan disahkan, terdapat standar pengembangan. e. Diterapkan praktik baik internal dan eksternal beserta standarnya, otomatisasi kerja sistem, kebijakan dan prosedur terstandar dan terintegrasi. 3. Perangkat bantu dan otomatisasi (KMSIC) a. Perangkat bantu SIMAK digunakan didasarkan pada perangkat <i>desktop</i> . Terdapat pendekatan terencana terhadap penggunaan perangkat bantu SIMAK. b. Terdapat pendekatan umum untuk memanfaatkan perangkat bantu SIMAK. <i>Vendor</i> dari perangkat bantu telah diperoleh dan diaplikasikan dengan benar dan menjadi sebuah perangkat pribadi.	(ITGI 2007, h 21)

	<p>c. Terdapat standarisasi perangkat otomatisasi proses SIMAK. Perangkat bantu SIMAK digunakan untuk tujuan dasar dan semua sesuai dengan tujuan yang telah disepakati, serta terintegrasi satu dengan lainnya.</p> <p>d. Perangkat bantu SIMAK telah diimplementasi sesuai dengan rencana yang terstandar dan beberapa terintegrasi. Perangkat bantu SIMAK digunakan pada area utama untuk otomatisasi manajemen dalam rangka memproses dan memonitor aktivitas kritis dan pengontrolan.</p> <p>e. Perangkat bantu SIMAK telah terstandarisasi dan digunakan secara menyeluruh pada organisasi, mendukung improvisasi proses dan secara otomatis mendeteksi pengecualian.</p>	
	<p>4. Ketrampilan dan Keahlian (KMSID)</p> <p>a. Ketrampilan sumber daya pengelola terdefinisi. Terdapat rencana pelatihan dan ada training formal yang dilakukan.</p> <p>b. Kebutuhan ketrampilan minimal sumber daya pengelola teridentifikasi pada area kritis. Diselenggarakan pelatihan dalam rangka merespon kebutuhan, dan dilaksanakan pelatihan <i>on the job</i> secara informal.</p> <p>c. Kebutuhan ketrampilan sumber daya pengelola telah terdefinisi dan terdokumentasi untuk semua area. Pelatihan formal telah dibangun dan didasarkan pada inisiatif individual.</p> <p>d. Ketrampilan sumber daya pengelola yang dibutuhkan untuk seluruh area secara rutin di <i>update</i>. Kecakapan ditekankan pada semua area kritis dan didukung sertifikasi. Telah diterapkan teknik pelatihan yang matang sesuai dengan rencana pelatihan dan didukung dengan <i>knowledge sharing</i>. Semua ahli domain internal terlibat dan terdapat penilaian terhadap rencana training yang efektif.</p> <p>e. Secara formal organisasi mendorong improvisasi ketrampilan sumber daya pengelola secara terus menerus. Pelatihan dan pendidikan mendukung praktik baik eksternal dan menggunakan konsep dan teknik mutakhir. Ahli eksternal digunakan sebagai pemandu.</p>	
	<p>5. Responsibilitas dan Akuntabilitas (KMSIE)</p> <p>a. Sumber daya pengelola SIMAK melaksanakan tugasnya sendiri, didasarkan pada inisiatif pribadi yang didasarkan pada sikap reaktif.</p> <p>b. Digunakan asumsi individual mengenai tanggung jawab seseorang dan senantiasa dapat dipertanggungjawabkan. terdapat kecenderungan budaya menyalahkan.</p> <p>c. Pertanggungjawaban proses SIMAK telah jelas. Penanggung jawab telah jelas. Penanggung jawab memiliki kewenangan penuh untuk menguji proses SIMAK.</p> <p>d. Proses SIMAK telah diterima dan berjalan pada sebuah jalan yang memungkinkan penanggung jawab memproses</p>	

	<p>pemberhentian secara keseluruhan proses tersebut. Budaya pemberian imbalan berada pada keadaan yang dapat mendorong kinerja secara positif.</p> <p>e. Penanggung jawab SIMAK diberdayakan untuk membuat keputusan dan bertindak. Penerimaan tanggung jawab mengalir ke bawah di seluruh organisasi dalam gaya yang konsisten.</p>	
	<p>5. Penetapan tujuan dan Pengukuran (KMSIF)</p> <p>a. Tujuan SIMAK jelas dan terdapat alat pengukuran keberhasilan SIMAK.</p> <p>b. Beberapa rancangan tujuan SIMAK telah ada, pengukuran keuangan telah mapan tetapi hanya diketahui manajemen senior. Terdapat proses monitor secara inkonsisten dalam area tersendiri.</p> <p>c. Tujuan SIMAK telah efektif dan terdapat pengukurannya. Tujuan dan pengukuran keberhasilan SIMAK terkomunikasikan dengan baik, dan terdapat hubungan yang jelas terhadap tujuan bisnis.</p> <p>d. Efisiensi dan efektivitas SIMAK terukur dan terkomunikasikan serta terhubung kepada tujuan bisnis dan rencana strategis IT. Munculnya improvisasi secara terus menerus.</p> <p>e. Terdapat pengukuran kinerja SIMAK terintegrasi yang menghubungkan kinerja TI dengan tujuan bisnis dengan menggunakan aplikasi global TI <i>balanced scorecard</i>. Pengecualian secara global dan secara konsisten ditandai pihak manajemen dan analisa sebab dasar diterapkan. Perbaikan terus menerus sebagai jalan hidup.</p>	
4	<p>Kepuasan Pemakai (KSSIU)</p> <p>1. Kepuasan individu (KSSIJ1)</p> <p>2. Kepuasan terhadap kualitas sistem (KSSIJ2)</p> <p>3. Sistem memenuhi harapan pemakai (KSSIJ3)</p>	Yi-Shun Wang (2007, h 557)
5	<p>Manfaat Bersih (KSSIK)</p> <p>1. Penghematan biaya (KSSIK1)</p> <p>2. Perluasan pasar (KSSIK2)</p> <p>3. Peningkatan penjualan (KSSIK3)</p> <p>4. Pengurangan biaya pencarian (KSSIK4)</p> <p>5. Penghematan waktu (KSSIK5)</p>	DeLone dan Mc Lean (2003, h 26)

## 1. Metode Analisa Data

Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan software Partial Least Square 2.0, dengan langkah langkah sebagai berikut ;

Evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner*

*model*. Model analisis jalur semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan :

1. Inner model yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*)
2. Outer model yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifest nya (*measurement model*)
3. Weight relation dalam mana nilai kasus variabel laten dapat di estimasi (Ghozali, 2008).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil olah data statistik menggunakan Smart PLS 2.0 adalah sebagai berikut :

### Total Effects (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
KMSI -> KSSIU	0.129636	0.190865	0.106778	0.106778	1.214071
KMSI -> KSSIK	0.062893	0.096571	0.058609	0.058609	1.073089
KSSIH -> KSSIU	0.483183	0.463190	0.122895	0.122895	3.931674
KSSIH -> KSSIK	0.234416	0.228709	0.065207	0.065207	3.594958
KSSII -> KSSIU	0.190958	0.179127	0.081140	0.081140	2.353421
KSSII -> KSSIK	0.092643	0.088448	0.041188	0.041188	2.249286
KSSIU -> KSSIK	0.485149	0.496296	0.062986	0.062986	7.702536

Pembahasan berdasarkan output smart PLS 2.0 dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis 1 bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif antara kualitas sistem (KSSIH) dengan kepuasan pemakai (KSSIU). Dari data yang diolah didapatkan bahwa nilai koefisien *path* antara kualitas sistem dengan kepuasan pemakai adalah sebesar 0.483183 dengan nilai t-statistik sebesar

3.931674. Pada tingkat signifikansi 0,05 (t-statistik > t-tabel 1,64) maka hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas sistem positif mempengaruhi kepuasan pengguna adalah terdukung.

2. Pengujian hipotesis 2 bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan (KSSII) terhadap kepuasan pengguna (KSSIJ). Berdasarkan data yang diolah didapatkan bahwa nilai koefisien *path* antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna adalah sebesar 0.190958 dengan nilai t-statistik sebesar 2.353421. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa t-statistik lebih besar daripada t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 (t-statistik > t-tabel 1,64). Sehingga hipotesis 2 bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, terdukung secara statistik oleh data yang ada.

3. Pengujian hipotesis 3 bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kepuasan pengguna (KSSIJ) terhadap manfaat bersih (KSSIK). Berdasarkan data yang diolah didapatkan bahwa nilai koefisien *path* antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih adalah sebesar 0.485149 dengan nilai t-statistik sebesar 7.702536. Berdasarkan data tersebut maka diketahui bahwa nilai t-statistik lebih besar daripada t-tabel pada tingkat

signifikansi 0,05 (t-statistik > t-tabel 1,64). Sehingga hipotesis 3 bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih terdukung secara statistik oleh data yang ada.

4. Pengujian hipotesis 4 bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kematangan sistem informasi (KMSI) terhadap kepuasan pengguna (KSSIJ). Berdasarkan data yang diolah didapatkan bahwa nilai koefisien *path* antara kematangan sistem informasi dengan kepuasan pengguna adalah sebesar 0.129636 dengan nilai t-statistik sebesar 1.214071. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa nilai t-statistik lebih kecil daripada nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 (t-statistik > t-tabel 1,64). Sehingga hipotesis 4 bahwa kematangan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tidak terdukung secara statistik oleh data yang ada.

5. Pengujian hipotesis 5 bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kematangan sistem informasi (KMSI) terhadap manfaat bersih (KSSIK). Dari data yang diolah didapatkan bahwa koefisien *path* antara kematangan sistem informasi dengan manfaat bersih adalah sebesar 0.062893 dengan nilai t-statistik sebesar 1.073089. Berdasarkan data tersebut maka



diketahui bahwa nilai t-statistik lebih kecil daripada nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 ( $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$  1,64) maka hipotesis 5 yang menyatakan terdapat pengaruh kematangan sistem informasi terhadap manfaat bersih tidak terdukung secara statistik oleh data yang ada.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesa 1 bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Indikator-indikator dalam kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai SIMAK.
2. Hasil pengujian hipotesa 2 bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Artinya, indikator-indikator dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai SIMAK.
3. Hasil pengujian hipotesa 3 bahwa kepuasan pemakai berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap manfaat bersih. Indikator indikator dalam kepuasan pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih.

4. Hasil pengujian hipotesa 4 bahwa kematangan sistem informasi tidak berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Artinya indikator-indikator dalam Kematangan SIMAK, berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pemakai SIMAK.
5. Hasil pengujian hipotesa 5 bahwa kematangan sistem informasi berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap manfaat bersih. Artinya, indikator-indikator dalam Kematangan SIMAK, berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Manfaat Bersih. Maka dapat disimpulkan bahwa kematangan SIMAK memberi manfaat secara individual tetapi tidak signifikan terhadap institusi.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Bagi pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi,

- hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan agar tim pengembangan SIMAK bahwa berdasarkan persepsi pemakai, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Informasi Akademik dianggap sesuai dengan harapan pemakai. Sehingga dapat dijadikan bahan untuk meningkatkan faktor kepuasan pemakai.
2. Bagi pengelola atau manajemen STMIK El Rahma, bahwa perlu meningkatkan komunikasi petugas operator SIMAK dengan pemakai terutama mahasiswa ketika mulai masuk semester 1 agar dapat mendorong pemakaian dengan maksimal.
  3. Bagi penelitian berikutnya. Keterbatasan penelitian ini, yaitu tidak menampilkan semua variabel dalam model De Lone dan Mc Lean (2003) dapat dijadikan sebagai penelitian awal untuk bisa dikembangkan dengan cakupan yang lebih luas, yaitu keseluruhan variabel dalam model kesuksesan sistem informasi dihubungkan dengan model kematangan sistem informasi COBIT *Framework* 4.1. sehingga mendapatkan gambaran utuh

keterkaitan atau pengaruh diantara dua model tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- BAN- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2007. Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, kumpulan instrumen standar akreditasi institusi perguruan tinggi, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta.
- De Lone, W.H., & Mc Lean, E.R. 1992. *Information System Success : The Quest for the dependent variable. Information System Research*, 3 (1), 60-95.
- De Lone, W.H and Mc Lean E.R. 2004. *Measuring e commerce Success : Applying the De Lone and Mc Lean Information Systems Success Model*. International Journal of electronic commerce, 9 ( 1 ), 31-47.
- Ghozali, I. 2008. Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor. Semarang: Penerbit UNDIP
- Hasibuan, Zaenal, A., Phd. 2007. Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, konsep, teknik dan Aplikasi., Fakultas Ilmu Komputer., Universitas Indonesia.
- Husein, Umar. 1999. Metode Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husein, Umar . 2005. Evaluasi Kinerja Perusahaan. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- HM, Jogiyanto. 2006. Analisa Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Yogyakarta : Andi.
- ISACA. 2007. COBIT 4.1, IT Governance Institute.
- Jogiyanto H.M.dan Willy Abdillah. 2009. Konsep dan Aplikasi PLS (Partial least Square) Untuk Penelitian Empiris. *Penerbit BPFE, Yogyakarta*.
- Moleong, Lexy, J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Willey & Sons, Inc, New york
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2006). Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat, Jakarta
- Umar, Husein., Drs. S.E., M.M., MBA. 1999. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. , Rajawali Press,
- Yi-Shun Wang. 2007. *Assessing E-Commerce Systems Success: A Respecification and Validation of The DeLone and McLean Model of IS Success*. Journal compilation © Blackwell Publishing Ltd, Information Systems Journal 18, 529–557.