



ANALISIS KEBERHASILAN WEBSITE RESMI UNIVERSITAS BOROBUDUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN MODEL

Irfan Mahendra, Brama Hanafi
STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Email :

irfan.iha@nusamandiri.ac.id, bahana.bh@gmail.com

Abstract

This research aims to analyze the success of the website of Borobudur University using Delone & Mclean Model. Variables used in this research are the quality of information, system quality, service quality, and user satisfaction. The research population is a regular student at the University of Borobudur, with a population of 431 people. The number of samples used in this research was 82 people, with a significance level of 10%. Meanwhile, in determining the sample using non probability sampling approach by using accidental sampling technique. Data collection activities were conducted using questionnaires, while the data analysis techniques used are descriptive statistics and inferential statistics, to describe the profile of respondents and to know the user perception of research variables. Based on the results of research, showed that students' perceptions of the website of the University of Borobudur is high. While based on the results of hypothesis testing, also obtained result that all hypothesis in test accepted, where there is a positive and significant relationship between information quality to the user satisfaction of website, there is a positive and significant relationship between system quality to the user satisfaction of website, and there is a positive and significant relationship between service quality to user satisfaction of website.

Keywords: *information systems success model, delon and McLean model, information quality, system quality, service quality, user satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa keberhasilan website Universitas Borobudur dengan menggunakan Delone & Mclean Model. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Populasi penelitian adalah mahasiswa reguler pada Universitas Borobudur, dengan jumlah populasi sebanyak 431 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang, tingkat signifikansi sebesar 10%. Sementara penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan non probability sampling dengan menggunakan teknik penentuan sampel aksidental. Kegiatan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial, untuk mendeskripsikan profil responden serta untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap website Universitas Borobudur tergolong tinggi. Sementara berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh pula hasil bahwa semua hipotesis yang di uji diterima, di mana terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna website, serta terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website.

Keywords: model keberhasilan sistem informasi, model DeLon and McLean, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi telah membawa banyak perubahan terhadap kehidupan manusia, termasuk di dalam dunia pendidikan. Saat ini, penerapan teknologi informasi dalam dunia pendidikan telah mendorong berkembangnya proses pembelajaran secara digital yang dikenal dengan istilah e-learning dan e-education, laboratorium digital atau yang dikenal dengan istilah e-laboratory, perpustakaan digital atau e-library, bahkan dalam lingkup yang lebih luas, untuk mendukung terselenggaranya pengelolaan administrasi dan kegiatan akademis secara digital, dikenal pula adanya kampus digital atau e-campus.

Universitas Borobudur merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang telah lama berkiprah dalam dunia pendidikan tinggi di Indonesia. Saat ini, salah satu penerapan teknologi informasi pada Universitas Borobudur adalah berupa website resmi (official website) universitas. Website ini dapat digunakan oleh seluruh sivitas akademika untuk memperoleh informasi mengenai universitas, mengambil dokumen, e-learning, mengelola nilai mahasiswa, dan lain-lain.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna terhadap layanan yang tersedia pada website, maka menjadi kebutuhan bagi universitas untuk selalu meningkatkan kualitas website. Salah satu cara yang dapat dilakukan, yaitu dengan mengukur tingkat keberhasilan website, sehingga dengan demikian dapat diketahui sejauh mana website telah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna, serta selain itu juga dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan disempurnakan untuk meningkatkan kualitas website.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi adalah DeLone and McLean Information System Success Model atau Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Dalam model yang diperkenalkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 ini, DeLone & McLean (1992) mengajukan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari enam kategori, yaitu kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), penggunaan (use), kepuasan pemakai (user satisfaction), dampak individu (individual impact), dan dampak organisasi (organizational impact).

Dalam rangka menyempurnakan model tersebut, DeLone & McLean (2003) mempublikasikan Updated DeLone and McLean Information System Success Model, yaitu dengan menambahkan variable kualitas layanan (service quality) sebagai salah satu kriteria kesuksesan sistem informasi, kemudian menambahkan variabel minat memakai (intention to use) sebagai alternatif dari variabel pemakaian, serta menggabungkan variabel dampak individual dan variabel dampak organisasional menjadi variabel manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis memandang perlu untuk melakukan analisis terhadap tingkat keberhasilan website resmi Universitas Borobudur menggunakan DeLone and McLean Information System Success Model.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi

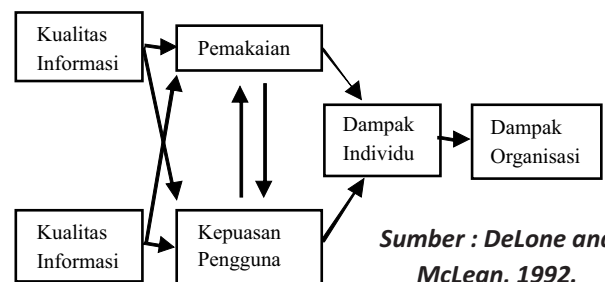
Menurut Laudon and Laudon (2005) sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai suatu komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan (atau mendapatkan-kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut O'Brien (2006) sistem informasi adalah kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Selanjutnya menurut O'Brien (2006) terdapat tiga peran penting sistem informasi bagi suatu perusahaan, yaitu :

- 1) Mendukung proses dan operasi bisnis.
- 2) Mendukung pengambilan keputusan para pegawai dan manajernya.
- 3) Mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

DeLone and McLean Information System Success Model dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, dengan tujuan untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Dalam model ini menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan ke dalam enam variabel utama, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, pemakaian, kepuasan pemakai, dampak individu, dan dampak organisasi (DeLone and McLean, 1992).



Gambar 1. DeLone & McLean Information System Success Model

Variabel-variabel di atas dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian utama, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem, dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Sehingga dapat dijelaskan bahwa hubungan antara

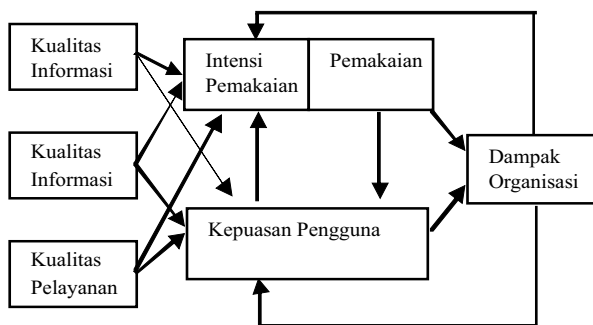
kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality), baik secara parsial maupun secara simultan mempengaruhi variabel pemakaian (use) dan variabel kepuasan pemakai (user satisfaction). Besarnya variabel pemakaian (use) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (user satisfaction) secara positif dan negatif. Kemudian variabel pemakaian (use) dan variabel kepuasan pemakai (user satisfaction) mempengaruhi dampak individual (individual impact) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (organizational impact).

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean mempublikasikan Update DeLone and McLean Information System Success Model sebagai penyempurnaan dari model sebelumnya. Adapun beberapa perubahan yang dilakukan, sebagai berikut :

- 1) Menambahkan variabel kualitas pelayanan (service quality);
- 2) Penambahan minat memakai (intention to use) sebagai alternatif dari pemakaian (use).

Penggabungan variabel dampak individual (individual impact) dan variabel dampak organisasional (organizational impact) menjadi satu yaitu variabel, yaitu variabel manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Selengkapnya, Update DeLone and McLean Information System Success Model ini dapat digambarkan, sebagai berikut :



Sumber : DeLone and McLean, 1992.

Gambar 2. Update DeLone & McLean Information System Success Model

Variabel-variabel yang terdapat di dalam Update DeLone and McLean Information System Success Model di atas dapat dijelaskan, sebagai berikut:

1) Kualitas Sistem

Kualitas sistem (system quality) berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, yaitu kenyamanan akses, keluwesan (flexibility), realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (Jogiyanto, 2007).

2) Kualitas Informasi

Kualitas informasi (information quality) merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (accuracy), relevan (relevance), kelengkapan informasi (completeness), ketepatan waktu (timeliness), dan penyajian informasi (format). Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, yaitu kelengkapan (completeness), relevan (relevance), akurat (accurate), ketepatan waktu (timeliness), dan format (Jogiyanto, 2007).

3) Kualitas Layanan

Kualitas layanan (service quality) sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang (Jogiyanto, 2007).

4) Penggunaan

Penggunaan (use) mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yaitu frequency of use atau seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007).

5) Kepuasan Pengguna

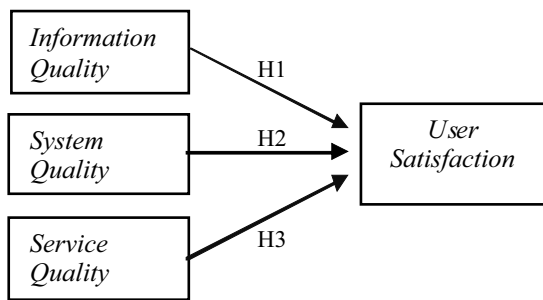
Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (efficiency), keefektifan (effectiveness), dan kepuasan (satisfaction).

6) Manfaat-manfaat bersih

Manfaat-manfaat bersih (net benefit) merupakan dampak (impact) pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi, termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007).

Model Penelitian dan Hipotesis

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean yang digunakan dalam penelitian ini adalah model yang digunakan oleh Montesdioca and Maçada (2015) dan Pawirosumarto (2016), sebagai berikut :



Gambar 3. Model Penelitian

Pada model tersebut, terdapat tiga variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel user satisfaction sebagai variabel terikat. Ketiga variabel independen dimaksud, adalah information quality, system quality, dan service quality.

Berdasarkan model penelitian di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian, sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas informasi (information quality) terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction).
 2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas sistem (system quality) terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction).
- Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variable kualitas layanan (service quality) terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam kategori penelitian kuantitatif, yang ditujukan untuk menganalisis tingkat keberhasilan website resmi Universitas Borobudur dengan menggunakan DeLone and McLean Information System Success Model.

Subyek penelitian ini adalah mahasiswa reguler pada Universitas Borobudur dengan jumlah populasi sebanyak 431 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan non probability sampling dengan menggunakan teknik penentuan sampel aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas.

Sementara jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat signifikansi sebesar 10%. Tingkat signifikansi adalah peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol, atau dapat diartikan pula sebagai tingkat kesalahan atau tingkat kekeliruan yang ditolerir oleh peneliti, yang diakibatkan oleh kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel (sampling error). Sehingga dengan perhitungan yang dilakukan, ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang.

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan

hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan simetris sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi, 2006). Instrumen yang digunakan dalam kegiatan pengumpulan data di dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang dibangun menggunakan Update DeLone and McLean Information System Success Model.

Berdasarkan Update DeLone and McLean Information System Success Model dan model penelitian yang digambarkan di atas, maka didapatkan kisi instrumen penelitian, sebagai berikut

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Kualitas Sistem (System Quality)	Kenyamanan akses	1	1
	Keluwesan system (<i>flexibility</i>)	1	2
	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi Pemakai	1	3
	Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik	1	4
Kualitas Informasi (Information Quality)	Dinamis	1	1
	Keamanan	1	2
	Dapat digunakan (<i>Usable</i>)	1	3
Kualitas Layanan (Service Quality)	Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	1	1
	Relevan (<i>Relevance</i>)	1	2
	Akurat (<i>Accurate</i>)	1	3
	Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	1	4
	Bentuk (<i>Format</i>)	1	5
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	1	1
	Keefektifan (<i>Effectiveness</i>)	1	2
	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).	1	3

Metode analisa data yang digunakan adalah menggunakan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012). Statistik deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan profil dan persepsi responden terhadap variabel-variabel penelitian yang telah ditetapkan.

Sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis korelasi antar variabel yang sudah ditentukan. Analisis dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi dengan nilai r dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment.

HASIL & PEMBAHASAN

Profil Responden

Pada penelitian ini, penulis mengajukan kuesioner pada 82 responden dan semua kuesioner dikembalikan dengan lengkap. Sehingga seluruh kuesioner layak digunakan dalam penelitian. Berdasarkan jenis kelamin, profil responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan, sebagai berikut :

Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	40
Perempuan	42
Jumlah	82

Sementara berdasarkan semester, responden dapat dikelompokkan, sebagai berikut :

Tabel 3 Responden Berdasarkan Semester

Semester	Jumlah
I	0
II	37
III	0
IV	18
V	1
VI	19
VII	1
VIII	6
Jumlah	82

Sumber : Data primer diolah (2017)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukuran dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas ini dilakukan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran. Jumlah kuesioner dalam pengujian validitas ini sebesar 82 mahasiswa angka tersebut didapat dari signifikansi 10% dari total mahasiswa regular yang ada di Universitas Borobudur. Sehingga nilai r pada tabel adalah 0.283. Hasil uji hipotesis a disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

No.	Indikator	Nilai r
1	Kenyamanan akses, Sistem informasi website nyaman dan mudah di akses	0.611
2	Flexibility, Sistem informasi website fleksibel dalam memanfaatkan informasi yang tersedia	0.665
3	Realisasi,, Sistem informasi pada website dapat memberikan informasi sesuai harapan	0.699
4	kegunaan, Sistem informasi memiliki fungsi-fungsi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	0.722
5	Efisiensi, Sistem informasi website dapat membantu pencarian informasi yang dibutuhkan	0.780
6	Keaktifan, Sistem informasi website secara efektif memenuhi kebutuhan mahasiswa berkaitan dengan informasi kampus	0.747
7	Kepuasan, Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang ada didalam website	0.705

No.	Indikator	Nilai r
8	Dinamis, Sistem informasi website dapat dijalankan pada semua perangkat	0.516
9	Keaman, Sistem informasi website tersebut memiliki sistem security sehingga pemakai yang tidak berhak tidak dapat mengakses	0.585
10	Useble, Sistem informasi website mudah digunakan oleh mahasiswa	0.781
11	Kelengkapan, Sistem informasi website memberikan data informasi yang cukup sesuai kebutuhan	0.847
12	Relevan, Sistem informasi website menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa secara tepat	0.752
13	Akurat, Informasi dari sistem informasi website akurat dan bebas dari kesalahan	0.770
14	Ketepatan waktu, Mahasiswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam waktu yang tepat	0.713
15	Tampilan, Output dari sistem informasi website disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dipahami	0.718

Sumber : Data primer diolah (2017)

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, nilai r seluruh item yang diuji lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dengan demikian dapat dinyatakan seluruh item valid.

Sementara uji reliabilitas berguna untuk mengukur seberapa tepat pengukuran yang akan dilakukan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan teknik Alpha Cronbach. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai α yang diperoleh $\geq 0,60$ (Imam Ghozali, 2002).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, didapatkan bahwa nilai α adalah 0,928 yang berarti lebih besar 0,60. Sehingga dengan demikian menunjukkan bahwa kuesioner ini dapat dipercaya atau reliable.

Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat dideskripsikan persepsi responden terhadap variabel-variabel penelitian, sebagai berikut :

1)Kualitas Informasi

Berdasarkan pengolahan yang dilakukan, diketahui rata-rata persepsi responden terhadap variabel kualitas informasi adalah 14,43. Sementara itu diperoleh nilai maksimum sebesar 19, nilai minimum sebesar 5, dan rentang data 14. Sehingga dapat dinyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas informasi adalah tinggi.

2)Kualitas Sistem

Nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel kualitas sistem adalah 17,56 sedangkan diperoleh nilai maksimum sebesar 26, nilai minimum sebesar 10, dan rentang data 16. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas sistem adalah cukup tinggi.

3)Kualitas Layanan

Rata-rata persepsi responden terhadap variabel kualitas layanan adalah 22,66 dengan nilai maksimum sebesar 29 dan nilai minimum 5. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas layanan adalah tinggi.

4)Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, diketahui nilai rata-rata persepsi responden terhadap variabel kepuasan pengguna adalah 13,6 dengan nilai maksimum 20 dan nilai minimum 6. Sehingga dengan demikian dapat dinyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kepuasan pengguna adalah tinggi

Pengujian Hipotesis

Berikut hasil analisis yang dilakukan menggunakan SPSS dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment Pearson yang bertujuan untuk menghitung korelasi terhadap dua variabel.

1)Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 1, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 5 Hasil Pengujian Hipotesis 1

No	Variabel	X	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Informasi	1	0.606	0
2	Kepuasan Pengguna	0.606	1	0

Sumber : Data primer diolah (2017)

Hasil uji korelasi product moment Pearson pada variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna diperoleh nilai r yaitu $0.606 > r$ tabel 0.283 dan $2\text{-tailed } 0.000 < 0.1$ sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa $H(a)$ diterima dan $H(o)$ ditolak.

2)Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 2, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis 2

No	Variabel	X	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Sistem	1	0.702	0.000
2	Kepuasan Pengguna	0.702	1	0.000

Sumber : Data primer diolah (2017)

Hasil uji korelasi product moment Pearson pada variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna diperoleh nilai r yaitu $0,702 > r$ tabel $0,283$ dan $2\text{-tailed } 0,000 < 0,1$ sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa $H(a)$ diterima dan $H(o)$ ditolak.

3)Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis 3, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Pengujian Hipotesis 3

No	Variabel	X	Y	Sig. (2-tailed)
1	Kualitas Layanan	1	0.711	0.000
2	Kepuasan Pengguna	0.711	1	0.000

Sumber : Data primer diolah (2017)

Hasil uji korelasi product moment Pearson pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna diperoleh nilai r yaitu $0,711 > r$ tabel $0,283$ dan $2\text{-tailed } 0,000 < 0,1$ sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa $H(a)$ diterima dan $H(o)$ ditolak

Tabel 8 Hasil Hipotesis

No.	Hipotesis	Keputusan
1	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (<i>service quality</i>) dengan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Diterima
2	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (<i>system quality</i>) dengan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Diterima
3	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (<i>information quality</i>) dengan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Diterima

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna dengan nilai r yaitu $0.606 > r$ tabel 0.283 dan $2\text{-tailed } 0.000 < 0.1$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi website Universitas Borobudur sudah baik, sehingga mahasiswa merasa puas dalam menggunakan sistem informasi.
- 2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna dengan nilai r yaitu $0.702 > r$ tabel 0.283 dan $2\text{-tailed } 0.000 < 0.1$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dari sistem

informasi website Universitas Borobudur sudah baik, sehingga mahasiswa merasa puas dalam menggunakan sistem informasi.

3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan penggunaan dengan nilai r yaitu $0.711 > r$ tabel 0.283 dan 2 -tailed $0.000 < 0.1$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari sistem informasi website Universitas Borobudur sudah baik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengguna merasa puas akan layanan yang diberikan.

4) Nilai terendah dari hipotesis ini adalah kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yang artinya pihak universitas sebagai penyedia layanan perlu meningkatkan kualitas informasi agar mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa selaku pengguna website resmi universitas.

Sementara itu disarankan pula beberapa hal bagi pihak-pihak terkait, sebagai

- 1) Pada penelitian mendatang disarankan penelitian dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih banyak, sehingga dapat meningkatkan tingkat signifikansi penelitian.
- 2) Dalam melakukan kegiatan pengumpulan data agar dialokasikan waktu yang cukup luas, untuk memastikan responden benar-benar dapat memahami maksud dari kuesioner dengan baik.
- 3) Kepada perguruan tinggi (Universitas Borobudur) disarankan untuk mengevaluasi dan mengupdate sistem maupun konten website resmi perguruan tinggi agar selalu fit terhadap kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna website.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992), Information Systems Success : The Quest For The Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. 2003. The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*. Vol.19 Iss. 4, p. 9-30
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Terj. Erwin Philippus. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Montesdioca, G. P. Z and Maçada, A. C. G., 2015. Quality Dimensions of the Delone-Mclean Model to Measure User Satisfaction : an Empirical Test on the Information Security Context. 48th Hawaii International Conference on System Sciences. 5010-5019

O'Brien, James A. 2006. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta : Salemba Empat. 2006.

Pawirosumarto, Suharno. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 3. 416-433

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.