



## PENGUKURAN TINGKAT KESUKSESAN SISTEM INFORMASI RUANG MAHASISWA PADA UNIVERSITAS BSI PSDKU SUKABUMI DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Jamal Maulana Hudin<sup>1</sup>, Yusti Farlina<sup>2</sup>, Denny Pribadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri

<sup>2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>3</sup>Ilmu Komputer, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>1</sup>jamalmaulana@nusamandiri.ac.id, <sup>2</sup>yusti.yfa@bsi.ac.id, <sup>3</sup>denny.dpi@bsi.ac.id

<sup>1</sup>Jl. Damai No.8 Warung Jati Barat (Margasatwa) Jakarta Selatan

<sup>23</sup>Jl. Kamal Raya No. 18 Ringroad Barat, Cengkareng, Jakarta Barat

### Keywords:

*Information systems,  
Student space,  
DeLone & McLean  
Model, Satisfaction  
rate, Success system.*

### Abstract

Measurement of student satisfaction rate of Student room information system is the benchmark of how much the institution contribution to provide facilities in academic service. Model Delone & Mclean is a model that can measure the satisfaction level of information system, with independent variables of system quality, quality of information and quality of service that will affect the dependent variables of use and User satisfaction. The type of research conducted is quantitative research with the number of respondents 174 students as *samples*, with simple random sampling technique. The results showed that the value of R<sup>2</sup> was 0.934 or 93% for user satisfaction variables and 0.585 or 0.6% for usage variables, with a value of coherent determinations approaching 1, then it can be interpreted that the model enters into criteria Substantial. Value DF = 174 - 6 = 168 and  $\alpha = 10\%$ , then T-table value 1.28, then obtained 4 hypotheses supported, namely the quality of information on user satisfaction of 1.57, quality of service to user satisfaction of 2.33, the quality of the system to satisfaction Users and usage of 8.49 and 4.43. It can be interpreted that the student room information system of BSI PSDKU Sukabumi University has been successfully applied mainly in the quality of information system.

### Kata Kunci

*Sistem informasi,  
Ruang mahasiswa,  
Model Delone &  
Mclean, Tingkat  
kepuasan,  
Kesuksesan sistem  
informasi.*

### Abstrak

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi ruang mahasiswa menjadi tolak ukur seberapa besar kontribusi lembaga untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan di bidang akademik. Model Delone & Mclean merupakan model yang dapat mengukur tingkat kepuasan sistem informasi, dengan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu penggunaan dan kepuasan pengguna. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 174 mahasiswa sebagai *sample*, dengan tehnik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dari R<sup>2</sup> adalah 0,934 atau 93% untuk variabel kepuasan pengguna dan 0,585 atau 0,6% untuk variabel penggunaan, dengan nilai koefisien determinasi mendekati 1, maka dapat diartikan bahwa model masuk kedalam kriteria substansial. Nilai df = 174 - 6 = 168 dan  $\alpha = 10\%$ , maka nilai T-table 1,28, maka didapatkan 4 hipotesa yang didukung yaitu kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 1,57, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 2,33, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sebesar 8,49 dan 4,43. Maka dapat diartikan bahwa sistem informasi ruang mahasiswa Universitas BSI PSDKU Sukabumi telah sukses diterapkan terutama dalam kualitas sistem informasinya.

## Pendahuluan

Sistem informasi (SISFO) ruang mahasiswa adalah fasilitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai salah satu media komunikasi dan informasi antara kampus dan mahasiswa dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa [1]. Fasilitas yang diberikan di SISFO ruang mahasiswa sendiri yaitu mahasiswa dapat melihat info terbaru seputar akademik, melihat informasi nilai, informasi pembayaran, jadwal kuliah, dan lain-lain. Fasilitas tersebut adalah salah satu wujud pemanfaatan teknologi informasi untuk bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi, sebagai identitas dan daya saing dengan perguruan tinggi lainnya[2].

Dalam penggunaannya SISFO ruang mahasiswa mengalami beberapa kendala diantaranya update data yang lambat dan seringnya terdapat *error* sistem saat siswa mau melakukan interaksi dengan sistem tersebut, contoh *error* yang kadang muncul seperti halaman tidak bisa diakses secara bersamaan oleh seluruh siswa yang disebabkan *server down*, ini berdampak pada kualitas sistem yang buruk bagi pengguna. Contoh lain dari *error* yang sering muncul yaitu informasi-informasi yang penting terkadang berubah atau tidak konsisten membuat kualitas informasi dari SISFO ruang mahasiswa ini perlu dipertanyakan. Dampak yang lain dirasakan yaitu kualitas pelayanan SISFO ruang mahasiswa juga terkadang buruk, saat semua mahasiswa mengakses SISFO ruang mahasiswa ini.

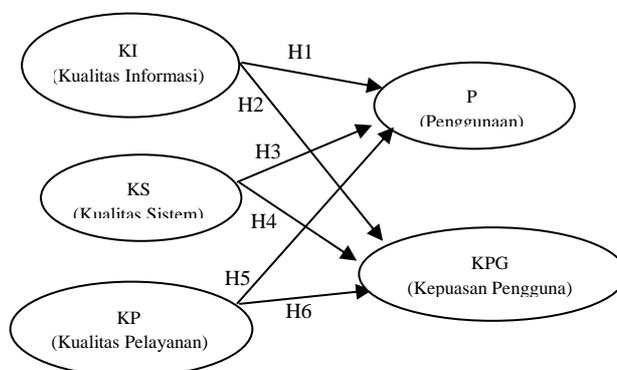
Dalam meningkatkan kinerja pelayanan institusi perguruan tinggi terdapat banyak kebijakan-kebijakan. Kebijakan-kebijakan tersebut harus memiliki rujukan dari berbagai sumber-sumber yang di evaluasi, dalam konteks ini kepuasan pelayanan SISFO ruang mahasiswa mutlak harus dilakukan untuk mengetahui seberapa puas tingkat pelayanan SISFO ruang mahasiswa, itu sebabnya evaluasi menjadi mutlak sangat penting untuk meningkatkan pelayanan perguruan tinggi [3].

## Landasan Teori

### Kerangka Awal Penelitian

Model Delone & Mclean merupakan model yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi [4], variabel-

variabel yang diteliti pada delone & mclean ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna dan terhadap penggunaan SISFO ruang mahasiswa ini independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.



Gambar 1. Model yang diusulkan

Gambar 1 secara praktis menggambarkan pengaruh antar variabel dalam model kesuksesan Delon dan Mclean pada penelitian ini, yang akan diuji pada penerapan SISFO Ruang Mahasiswa.

Berdasarkan kerangka konsep pengaruh antar variabel, maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi (KI) terhadap Penggunaan (P).

H2: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Informasi (KI) terhadap Kepuasan Pengguna (KPG).

H3: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem (KS) terhadap Penggunaan (P).

H4: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem (KS) terhadap Kepuasan Pengguna (KPG).

H5: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (KP) terhadap kepuasan Penggunaan (P).

H6: Diduga bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepuasan Pengguna (KPG).

**Intrumen Penelitian**

Populasi pada penelitian ini diambil dari mahasiswa Universitas BSI PSDKU Sukabumi. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa semester 1-6 yang turut langsung dalam penggunaan sistem informasi akuntansi. Total responden berjumlah 174 orang. Penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner yang dibuat dengan menggunakan closed questions. Dengan menggunakan *closed questions*, responden dapat dengan mudah menjawab kuisioner dan data dari kuisioner tersebut dapat dengan cepat dianalisis secara statistik. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi mahasiswa jurusan Komputer Akuntansi dalam menilai sistem informasi akuntansi yang digunakan.

Tabel 1. Variabel Dan Indikator Penelitian

| Variabel                | Indikator                                   |
|-------------------------|---|
| Kualitas Informasi (KI) | KI-1: Ketepatan waktu                       |
|                         | KI-2: Keringkasan                           |
|                         | KI-3: Mudah dipahami                        |
|                         | KI-4: Aktualitas                            |
|                         | KI-5: Relevansi                             |
| Kualitas Sistem (KS)    | KS-1: Ketersediaan sistem                   |
|                         | KS-2: Kecepatan respon                      |
|                         | KS-3: Flexibilitas sistem                   |
|                         | KS-4: Kemudahan pengguna                    |
|                         | KS-5: Kelengkapan berintegrasi              |
|                         | KS-6: Keandalan sistem                      |
|                         | KS-7: Konsistensi sistem                    |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP-1: Daya tanggap                          |
|                         | KP-2: Jaminan                               |
|                         | KP-3: Empati                                |
| Penggunaan (P)          | P-1: Waktu Menggunakan                      |
|                         | P-2: Frekuensi penggunaan                   |
|                         | P-3: Lama waktu koneksi                     |
|                         | P-4: Pengulangan penggunaan                 |
| Kepuasan Pengguna (KPG) | KPG-1: Penilaian kepuasan pengguna sistem   |
|                         | KPG-2: Kesulitan penggunaan sistem          |
|                         | KPG-3: Kenyamanan penggunaan sistem         |
|                         | KPG-4: Persyaratan kepuasan pengguna sistem |

| Variabel                          | Indikator           |
|-----------------------------------|---------------------|
| KPG-5: terhadap penggunaan sistem | Kesenangan kepuasan |

Adopsi Delone & Mclean dapat membantu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi[5]. Model delone & diadopsi untuk mengukur tingkat.

Beberapa literatur juga mengadopsi model Delone & Mclean untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi diantaranya:

Penelitian [4] menggunakan model & mclean untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi tingkat kota sukabumi, dan menemukan bahwa kuliastas sistem baik akan berdampak sangat baik terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian [5] meneliti *Electronics Records Management System* (ERMS) untuk mengetahui faktor-faktor penting yang memepengaruhi keberhasilan ERMS dengan mengguna Delone & Mclean yang menghasilkan temuan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan niat untuk mengadopsi ERMS.

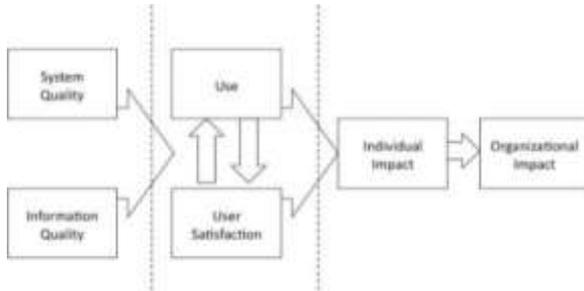
Penelitian [6] mengusulkan mengusulkan evaluasi ex post oleh pengguna sistem informasi Delone & Mclean yang didedikasikan untuk meneliti *automotive industry* (XPPS) menegaskan bahwa kualitas informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan sistem; signifikansi hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan IS; efek dari niat untuk menggunakan dan menggunakan dampak individu dan akhirnya pengaruh positif dari dampak individu pada kinerja organisasi XPPS.

**Metode**

**DeLone & McLean Dalam Mengukur SISFO Ruang Mahasiswa**

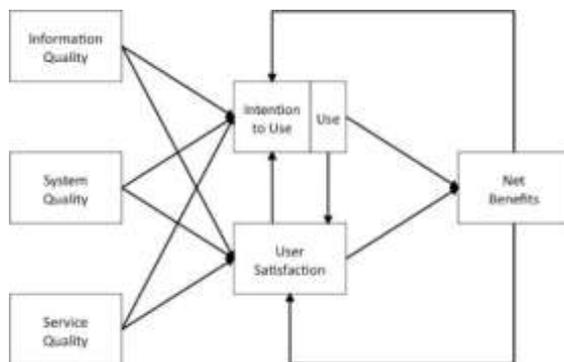
Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana sering disebut model yang parsimoni [7]. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni

dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) (DeLone dan McLean, 1992), yang ilustrasinya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model DeLone & McLean 1992

Model DeLone & McLean yang terbaru di keluarkan tahun 2003, ilustrasi model DeLone & McLean 2003 bisa di lihat di gambar 2.



Gambar 2. Update Model Delone & McLean 2003

Model DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

- a. Kualitas Sistem (*system quality*)
- b. Kualitas Informasi (*information quality*)
- c. Penggunaan (*use*)
- d. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)
- e. Dampak Individual (*individual impact*)
- f. Dampak Organisasi (*organization impact*)

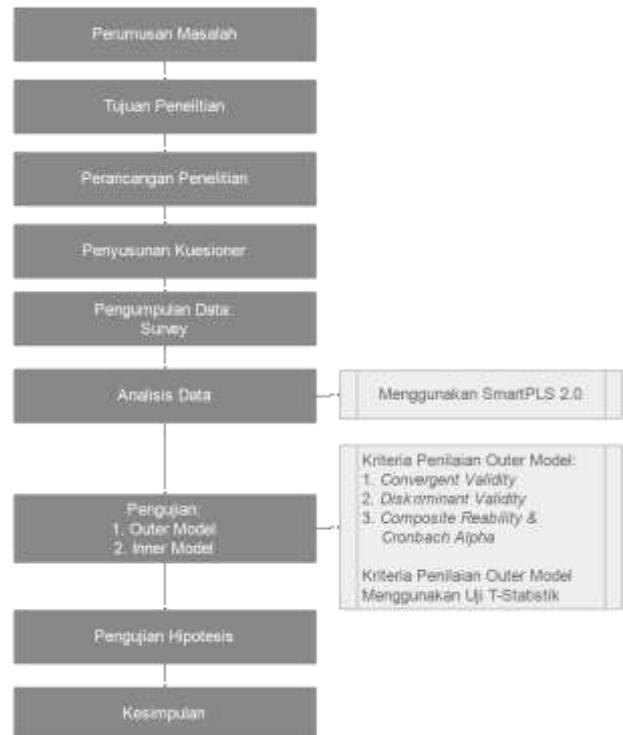
**Model yang di usulkan & Hipotesis**

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model dianalisis dengan pemodelan persamaan struktural (*structural Equation Modelling*) berbasis komponen atau varian (*component bases*) yang populer dengan Partial

Least Square (PLS) [8]. PLS adalah model persamaan struktural berbasis variance mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (variabel manifest) [3]. Faktor dan dimensi-dimensi yang akan diteliti dari model teoritis diberikan pada Tabel 1.

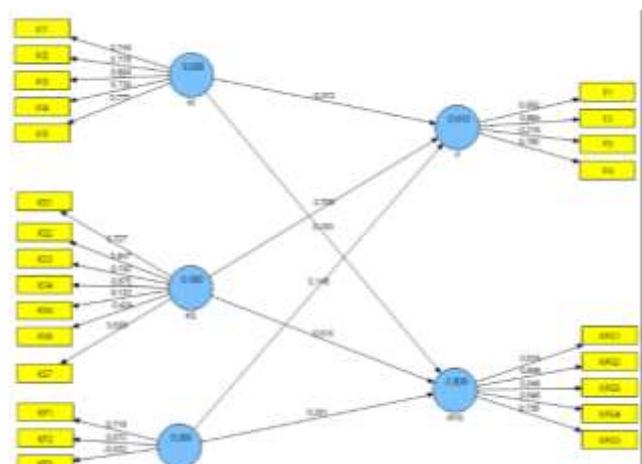
**Tahapan Penelitian**

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini, seperti yang disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Tahapan penelitian

**Metodologi**



Gambar 5. Hasil pengukuran model awal

**Outer Model**

Uji validitas hipotesis ini menggunakan evaluasi outer model yang merupakan model

pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model.

Melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability dan cronbach's alpha) diperoleh, termasuk nilai R<sup>2</sup> sebagai parameter ketepatan model prediksi [9].

**Validitas Convergent**

Validitas konvergen dinilai dengan memeriksa untuk melihat apakah skor pada tes baru dari beberapa karakteristik X berkorelasi tinggi dengan skor pada tes yang ada yang diyakini sebagai ukuran valid dari karakteristik yang sama [10].

Dalam smartPLS 2.0 Validitas convergent bisa dilihat dalam tabel cross loading, dan nilai loading yang memiliki tingkat validitas yang tinggi apabila memiliki nilai faktor masing-masing harus bernilai diatas 0.5 [11].

Pada tabel 2, dapat diketahui bahwa ada beberapa indikator yang nilainya kurang dari 0,5 yang menunjukkan bahwa indikatornya tidak valid. Terdapat 4 indikator yang tidak valid diantaranya adalah: KP-3 (empati), KS-5 (Kelengkapan Berintegrasi), KS-6 (Kenadalan Sistem), P-3 (Lama waktu Koneksi). Indikator-indikator yang tidak valid tersebut akan memengaruhi nilai *Average Variance Extracted (AVE)* yang digunakan dalam menguji validitas diskriminan, indikator-indikator yang tidak valid harus di hapus karena indikator-indikator ini ternyata tidak relevan dengan penelitian ini.

**Validitas Diskriminan**

Setelah dilakukan pengujian validitas convergent selanjutnya yang dilakukan adalah menguji validitas diskriminan. Validitas diskriminan bisa diketahui dengan melihat hasil *Average Variance Extracted (AVE)* dari hasil pengujian menggunakan PLS Algoritim.

*AVE (Average Variance Extracted)* adalah Pengukuran validitas diskriminan yang digunakan hasil luaran dari nilai rata-rata, indikator dikatakan valid secara diskriminan, jika  $AVE > 0.50$  [11]. Seperti dijelaskan oleh tabel 2 bahwa semua variabel-variabel yang digunakan valid mulai dari Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan dan kepuasan pengguna.

**Composite Reability dan Cronbach Alpha**

Pengujian lainnya untuk mengevaluasi *outer model* adalah dengan melihat reliabilitas konstruk variabel laten yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* (mengukur nilai aktual konsistensi internal) dan *cronbach alpha* (mengukur batas bawah nilai konsistensi internal) dari blok indikator yang mengukur konstruk [11]. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun nilai *cronbach alpha* diatas 0,70. Dari tabel 2, menunjukkan nilai composite reliability dan cronbach alpha untuk semua konstruk hampir berada di atas 0,70 nilai tersebut berarti responden konsisten dalam menjawab pertanyaan. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

**Inner Model**

Inner model dievaluasi dengan melihat hubungan antar konstruk laten dalam model dan melihat nilai *R-square*.

Nilai R<sup>2</sup> digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R<sup>2</sup> berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Model struktural (inner model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu 0,67 = *substansial*, 0,33 = *moderat*, dan 0,19 = *lemah*.

Tabel 2. Nilai R2 (R Square)

| Variabel | R Square |
|----------|----------|
| KPG      | 0,934    |
| P        | 0,585    |

Diketahui pada tabel 3, bahwa variabel kepuasan pengguna sekitar 0,934 atau 93% dan 58% untuk variabel penggunaan.

Tabel 3. Penilaian Outer Model

| Variabel                | Indikator   | Loading | AVE  | Composite Reliability | Cronbach Alpha |
|-------------------------|---|---------|------|-----------------------|----------------|
| Kualitas Informasi (KI) | KI-1: Ketepatan waktu                                 | 0,75    | 0,56 | 0,86                  | 0,83           |
|                         | KI-2: Keringkasan                                     | 0,78    |      |                       |                |
|                         | KI-3: Mudah dipahami                                  | 0,69    |      |                       |                |
|                         | KI-4: Aktualitas                                      | 0,73    |      |                       |                |
|                         | KI-5: Relevansi                                       | 0,78    |      |                       |                |
| Kualitas Sistem (KS)    | KS-1: Ketersedian sistem                              | 0,73    | 0,53 | 0,85                  | 0,77           |
|                         | KS-2: Kecepatan respon                                | 0,85    |      |                       |                |
|                         | KS-3: Flexibilitas sistem                             | 0,74    |      |                       |                |
|                         | KS-4: Kemudahan pengguna                              | 0,67    |      |                       |                |
|                         | KS-5: Kelengkapan berintegrasi                        | 0,13    |      |                       |                |
|                         | KS-6: Keandalan sistem                                | 0,42    |      |                       |                |
|                         | KS-7: Konsistensi sistem                              | 0,58    |      |                       |                |
| Kualitas Pelayanan (KP) | KP-1: Daya tanggap                                    | 0,72    | 0,67 | 0,80                  | 0,53           |
|                         | KP-2: Jaminan   | 0,87    |      |                       |                |
|                         | KP-3: Empati  | -0,52   |      |                       |                |
| Penggunaan (P)          | P-1: Waktu Menggunakan                                | 0,65    | 0,61 | 0,82                  | 0,67           |
|                         | P-2: Frekuensi penggunaan                             | 0,86    |      |                       |                |
|                         | P-3: Lama waktu koneksi                               | -0,22   |      |                       |                |
|                         | P-4: Pengulangan penggunaan                           | 0,79    |      |                       |                |
| Kepuasan Pengguna (KPG) | KPG-1: Penilaian kepuasan pengguna system             | 0,82    | 0,69 | 0,91                  | 0,88           |
|                         | KPG-2: Kesulitan penggunaan sistem                    | 0,66    |      |                       |                |
|                         | KPG-3: Kenyamanan penggunaan system                   | 0,95    |      |                       |                |
|                         | KPG-4: Persyaratan kepuasan pengguna sistem           | 0,95    |      |                       |                |
|                         | KPG-5: Kesenangan terhadap kepuasan penggunaan sistem | 0,74    |      |                       |                |

**Pengujian Hipotesis**

Tabel 4. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

| Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | Standard Error (STERR) | T Statistics ( O/STERR ) |
|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| KI -> KPG           | 0,14040         | 0,16270                    | 0,08926                | 0,08926                | 1,5729                   |
| KI -> P             | 0,10850         | -0,17885                   | 0,21927                | 0,21927                | *0,4948                  |
| KP -> KPG           | 0,24982         | 0,24188                    | 0,10696                | 0,10696                | 2,3357                   |
| KP -> P             | 0,13025         | 0,16841                    | 0,24485                | 0,24485                | *0,5319                  |
| KS -> KPG           | 0,63224         | 0,61882                    | 0,07443                | 0,07443                | 8,4949                   |
| KS -> P             | 0,72802         | 0,75433                    | 0,16419                | 0,16419                | 4,4340                   |

Dari tabel 4, diketahui *T-Statistics* dari masing-masing variabel pengujian, sehingga dari tabel 4 dapat dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Setelah melakukan pengujian validitas

diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. n menggunakan estimasi bootstrap pada VisualPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (*standard error*), koefisien jalur (*path coefficient*), dan nilai T-Statistik. Dengan metode bootstrap, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan.

Di dalam *rule of thumb* PLS untuk tingkat keyakinan 95 persen (*alpha* 5 persen), nilai *T-table* untuk hipotesis dua ekor (*two-tail*) adalah lebih dari 1,96 dan untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) adalah lebih dari 1,64, dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas atau *df* (*degree of freedom*) ditentukan dengan rumus  $n - k$  dimana *n* adalah banyak observasi sedangkan *k* adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat).

$$df = n - k$$

sehingga didapat nilai  $df = 174 - 6 = 168$  dan  $\alpha = 10\%$ . Maka nilai *T-table* menjadi 1,28.

Pengujian hipotesis 1 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $1,57299 \geq 1,28$ , menunjukkan bahwa Kualitas informasi yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pengguna akan layanan SISFO ruang mahasiswa, maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 1 didukung**.

Pengujian hipotesis 2 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $0,49483 \leq 1,28$ , menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sistem SISFO masih perlu peningkatan tetapi nilai positif pada T-Statistik mengandung arti kekurangan kualitas informasi tidak mempengaruhi banyaknya penggunaan oleh *user*, maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 2 tidak didukung**.

Pengujian hipotesis 3 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $2,33572 \geq 1,28$ , menunjukkan bahwa semakin baik kualitas Pelayanan semakin positif mempengaruhi kepuasan penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 3 didukung**.

Pengujian hipotesis 4 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $0,53197 \leq 1,28$ , menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada sistem perlu peningkatan tetapi nilai positif pada T-Statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem yang kurang baik tidak mempengaruhi penggunaan *user*, maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 4 tidak didukung**.

Pengujian hipotesis 5 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $8,49498 \geq 1,28$ , menunjukkan bahwa kualitas sistem yang diterapkan cukup baik karena sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 5 didukung**.

Pengujian hipotesis 6 pada model struktural menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan nilai *T-statistic* konstruk adalah sebesar  $4,43405 \geq 1,28$ , menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem semakin mempengaruhi jumlah penggunaan *user*, maka dapat dinyatakan bahwa **hipotesis 6 didukung**.

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian dengan 174 responden pengguna SISFO ruang mahasiswa di Universitas BSI PSDKU Sukabumi, dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan penerapan SISFO ruang mahasiswa di Universitas BSI PSDKU Sukabumi dapat memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna sistem, hal ini dapat dijelaskan dengan indikator Kepuasan penggunaan sistem (dengan nilai loading 0,948447), Persyaratan kepuasan penggunaan sistem (dengan nilai loading 0,945277) serta pada indikator Penggunaan bernilai 0,863509

yang berarti *user* merasa puas dan sering menggunakan SISFO ruang mahasiswa.

Karena sistem sering digunakan oleh mahasiswa, dilihat dari T-Statistic bahwa kualitas sistem amat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai T-Statistic paling besar.

Maka penelitian ini memberikan gambaran bahwa sebaiknya kualitas Informasi dan kualitas pelayanan agar lebih di tingkatkan walaupun tidak mempengaruhi penggunaan, akan tetapi kebutuhan *user* akan pembaruan sistem sangatlah penting, untuk memaksimalkan kepuasan pengguna, dengan pengguna merasa puas, maka pelayanan terbaik akan cepat tercapai oleh perguruan tinggi, dengan kata lain bahwa kalau mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas informasi maka akan berdampak positif terhadap perguruan tinggi.

Penelitian ini hanya membahas dari 5 variabel, penelitian tingkat lanjut disarankan juga menggunakan model-model lain yang di gabung untuk melihat dari berbagai sisi. Seperti pengguna TAM untuk melihat dari sisi penerimaan mahasiswa terhadap SISFO Ruang mahasiswa.

### Referensi

- [1] D. Kurniadi and A. Mulyani, "Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa," *J. Algoritm.*, vol. 13, no. 1, pp. 437-442, 2016.
- [2] T. W. Hidajat, "Persepsi Pengelola terhadap Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Teknologi Informasi (TI) pada Pengelolaan Administrasi Sekolah Menengah Kejuruan Kota Mojokerto," *J. Pendidik. Sains*, vol. 1, no. 2, pp. 147-158, 2013.
- [3] R. U. Ginting and S. Anwar, "Terhadap Pelayanan Kampus Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (Upmi) Medan Menggunakan Fuzzy New," pp. 241-246.
- [4] R. A. Zuama, J. M. Hudin, D. Puspitasari, E. H. Hermaliani, and D. Riana, "Quality Dimensions of Delone-Mclean Model To Measure Student S ' Accounting Computer Satisfaction : an Empirical," pp. 1-6.
- [5] M. Mukred and Z. M. Yusof, *Recent Trends in Information and Communication Technology*, vol. 5. Cham: Springer International Publishing, 2018.
- [6] H. Roky and Y. Al Meriouh, "Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success," *Procedia Econ. Financ.*, vol. 26, pp. 903-913, Jan. 2015.
- [7] K. Yuliana, "Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional Vi Semarang," *Infokam*, vol. II, no. Ii, p. 16, 2016.
- [8] J. M. Hudin and D. Riana, "KAJIAN KEBERHASILAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ACCURATE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELON DAN MCLEAN," *J. Sist. Inf.*, pp. 1-9, 2016.
- [9] J. F. Hair, T. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd edition. 2016.
- [10] R. Warner, *Applied Statistics: From Bivariate through Multivariate Techniques*. 2012.
- [11] H. Latan and R. Noonan, *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. 2017.