

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM DI POLITEKNIK POS INDONESIA
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY
ACCEPTENCE MODEL (TAM)
(Studi Kasus : Politeknik
Pos Indonesia)**

RONI ANDARSYAH, MOHAMAD NURKAMAL F
Diploma IV Politeknik Pos Indonesia
Jl. Sariasih No. 54 Sarijadi, Bandung, 40151 (022)2009570
roni.andarsyah@gmail.com , m.nurkamal@poltekpos.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji kualitas pelayanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna sistem di politeknik pos indonesia menggunakan metode *Technology acceptance model* (TAM) yang diantaranya menguji Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Intention To Use*, Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Intention To Use*, Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Intention To Use*, Apakah *Intention To Use* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) ,Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Net Benefits*,Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Net Benefits*,Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Net Benefits*,Apakah *Intention To Use* berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*),Apakah Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Sampel penelitian ini adalah para mahasiswa angkatan 2015/2016 Politeknik Pos Indonesia , sejumlah 200 responden, tetapi untuk jumlah responden yang dapat digunakan sebanyak 186 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas system informasi dengan *intention to use* secara signifikan tidak berpengaruh dengan nilai 0,270, Kualitas system secara signifikan berpengaruh terhadap *Intention to use*, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Intention to Use*, *Intention to use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system, Kualitas informasi secara signifikan tidak berpengaruh terhadap *net benefits* dengan nilai 0,263, Kualitas Sistem secara signifikan berpengaruh terhadap *net benefits*, Kualitas pelayanan secara perhitungan amos berpengaruh terhadap *net benefit*, intensitas pemakaian secara signifikan sangat berpengaruh terhadap *net benefits* dan kepuasan pengguna system juga berpengaruh secara signifikan dengan *net benefits*.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, *Intention To Use*, Kepuasan Pengguna, Manfaat

ABSTRACT

This study aimed to test the service quality of academic information system to the satisfaction of users of the system in polytechnics postal Indonesia using Technology acceptance model (TAM), which include test Is Information Quality affect the Intention To Use, Is Quality System affect the Intention To Use, Is Service Quality affect the Intention To Use, Do Intention To Use influence to satisfaction User (User Satisfaction), Is Information Quality affect the Net Benefits, Are Quality Systems effect on Net Benefits, Is Service Quality affect the Net Benefits, Are Intention To Use influence on Benefits net (Net Benefits), Is User Satisfaction (User Satisfaction) affect the net benefits (Net Benefits)

The sample was the student of the Polytechnic 2015/2016 Pos Indonesia, a number of 200 respondents, but to the number of respondents that can be used as many as 186 respondents. Structural Equation Modeling (SEM) was run

by AMOS software was used to analyze the data, analysis showed that the influence of the quality of the information system with the intention to use did not significantly affect the value of 0,270, Quality system significantly affect Intention to use, Quality Services affect the Intention to Use, Intention to use influence on user satisfaction system, quality information did not significantly affect the net benefits to nilai 0.263, Quality System significantly affect the net benefits, quality of service in the calculation of amos affect the net benefit, the intensity of usage significantly affects the net benefits and user satisfaction system also affected significantly by the net benefits.

Keywords: Information Quality, System Quality, Quality Service, Intention To Use, User Satisfaction, Benefits

1. Pendahuluan

Sistem informasi dari opini masyarakat selalu dikaitkan pada komputer, memiliki tujuan untuk mempermudah pekerjaan dan mendapatkan hasil informasi yang bermanfaat bagi penerima informasi tersebut. Menurut Robert A. Leitch dan K.Roscoe Davis "Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dengan kegiatan strategi dari organisasi tersebut dan menyediakan laporan kepada pihak tertentu". (Jogiyanto, 2001, h.11)

Sistem informasi akademik Menurut adalah suatu sistem yang dibangun untuk mengelola data-data akademik sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online. Sistem informasi akademik memberikan beberapa manfaat bagi penggunanya antara lain:

1. Integrasi data
Dengan pengelolaan data secara integrasi sehingga data akan selalu up-to-date dan selalu siap digunakan, serta mengurangi resiko duplikasi data.
2. Sebagai pusat informasi
Dengan adanya respon email otomatis, penjadwalan kuliah, KRS online, dan penilaian yang real time online maka semua berita atau pengumuman dapat diakses sebagai referensi.
3. Alat rekam kegiatan kampus
Para pengguna dapat selalu memantau perkembangan setiap kegiatan di dalam kampus tanpa perlu hadir secara fisik sehingga setiap proses dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.
4. Media komunikasi pengguna
Dengan dilengkapi beberapa fitur seperti email terpadu, chatting, forum dan lain-lain maka sistem ini juga bisa dijadikan sebagai media komunikasi antar para penggunanya.
(Suryana, 2010)

Pada penelitian ini ditujukan untuk menganalisis sejauh mana kepuasan penggunaan system informasi akademik di Politeknik Pos Indonesia apakah sudah cukup baik atau masih kurang dengan menggunakan *Metode Technology Acceptance model (TAM)*

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang mengadopsi model *Technology Acceptance Model (TAM)* serta untuk Uji statistik dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)*

1.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan Latar Belakang Masalah maka Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Intention To Use*
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Intention To Use*
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Intention To Use*
4. Apakah *Intention To Use* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
5. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Net Benefits*
6. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Net Benefits*
7. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Net Benefits*
8. Apakah *Intention To Use* berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)
9. Apakah Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Identifikasi Masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

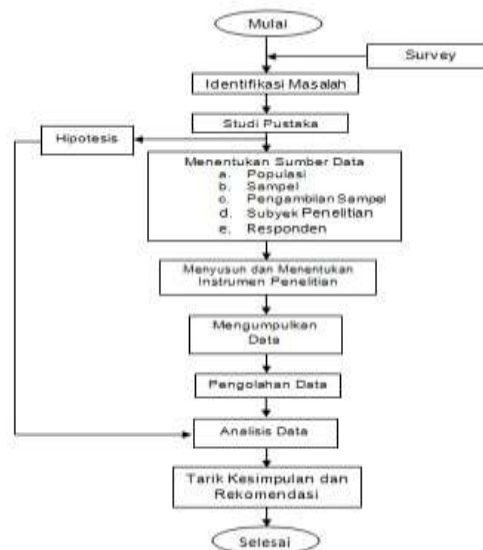
1. Menguji Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Intention To Use*
2. Menguji secara langsung Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Intention To Use*
3. Menguji Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Intention To Use*
4. Menganalisis dan menguji faktor *Intention To Use* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
5. Menguji Kualitas Informasi berpengaruh terhadap *Net Benefits*
6. Menguji secara langsung Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Net Benefits*
7. Menguji Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Net Benefits*
8. Menguji apakah *Intention To Use* berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)
9. Menguji Faktor Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

1.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pengujian tentang kualitas pelayanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna sistem studi kasus Politeknik Pos Indonesia diantaranya akan menguji apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap *Intention To Use*, Menguji Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap *Intention To Use*, Menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap intention to use, intention to use berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) kualitas informasi berpengaruh terhadap *Net Benefits*, Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Net Benefits*, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *Net Benefits*, Menguji *Intention To Use* berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dan Menguji Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*).

1.4 Bagan Alir Penelitian

Pada metode penelitian digunakan diagram alir atau bagan Alir (*Flow Chart*). Bagan alir ini digunakan untuk membantu analisis untuk memecahkan masalah. Diagram alir merupakan gambaran secara grafik yang terdiri dari simbol – simbol yang menyatakan urutan dari kegiatan yang dijalani dalam penelitian. Berikut adalah diagram alir dari penelitian :



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan :

1. Technology Acceptance Model (TAM)
2. Structural Equation Modelling (SEM)

2. Populasi dan Penentuan Sampel

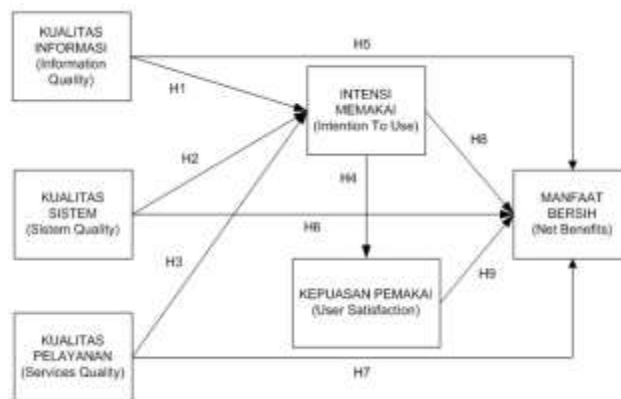
2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Sugiono Populasi merupakan : “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan” (Sugiyono : 2008:61).

No	Jurusan (Program Studi)	Jumlah Responden
1	Teknik Informatika	152
2	Manajemen Informatika	54
3	Logistik Bisnis	158
4	Akuntansi	120
5	Akuntansi Keuangan	132
6	Manajemen Pemasaran	41
7	Manajemen Bisnis	65
Jumlah		772

Data diatas diambil berdasarkan data pengguna terbaru pada tahun 2015/2016 tidak termasuk mahasiswa diatasnya.

3.1 Model Penelitian



Gambar 2. Model TAM

3.2 Uji Validitas

Hasil Uji Validitas				
Variable	Indicator	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas Informasi	Timelines	.159	.148	Valid
	Currency	.174	.148	Valid
	Frequency	.203	.148	Valid
	Accuracy	.468	.148	Valid
	Relevance	.531	.148	Valid
Kualitas Sistem	Clarity	.411	.148	Valid
	Convenience	.366	.148	Valid
	Ease_Of_Learning	.366	.148	Valid
	Ease_Of_Use	.456	.148	Valid
	Reliability	.394	.148	Valid
Kualitas Pelayanan	Availability	.319	.148	Valid
	Flexibility	.484	.148	Valid
	Reliable	.403	.148	Valid
	Assurance	.408	.148	Valid
Intensitas Pemakaian (Intention To Use)	Frequency_Of_Use	.372	.148	Valid
	Daily_Use	.435	.148	Valid
	Intention_To_Us	.426	.148	Valid
	Nature_Of_Use	.460	.148	Valid
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	NatureOfUse	.507	.148	Valid
	Intention_To_use	.457	.148	Valid
	Interactive	.534	.148	Valid
	FrequencyOfUse	.474	.148	Valid
Manfaat (Net Benefits)	Awareness_Recall	.493	.148	Valid
	Learning	.601	.148	Valid
	Job_Effectivness	.555	.148	Valid

Sumber : Data yang diolah IBM SPSS Statistics 19 – 2015 (Keterangan lebih lengkap lihat di lampiran)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 1 Rumus Uji Validitas

Dimana :

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
- n = Banyaknya sampel
- X = Skor tiap item
- Y = Skor total variabel

3.3 Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas				
Variable	Indicator	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas Informasi	Timelines	0.868	0.396	Reliable
	Currency	0.866	0.396	Reliable
	Frequency	0.866	0.396	Reliable
	Accuracy	0.858	0.396	Reliable
	Relevance	0.857	0.396	Reliable
	Clarity	0.86	0.396	Reliable
Kualitas Sistem	Convenience	0.861	0.396	Reliable
	Ease_Of_Learning	0.861	0.396	Reliable
	Ease_Of_Use	0.858	0.396	Reliable
	Reliability	0.86	0.396	Reliable
Kualitas Pelayanan	Availability	0.862	0.396	Reliable
	Flexibility	0.858	0.396	Reliable
	Reliable	0.86	0.396	Reliable
	Assurance	0.86	0.396	Reliable
Intensitas Pemakaian (Intention To Use)	Frequency Of Use	0.861	0.396	Reliable
	Daily_Use	0.859	0.396	Reliable
	Intention_To_Us	0.859	0.396	Reliable
	Nature_Of_Use	0.858	0.396	Reliable
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	NatureOfUse	0.857	0.396	Reliable
	Intention_To_use	0.858	0.396	Reliable
	Interactive	0.856	0.396	Reliable
	FrequencyOfUse	0.858	0.396	Reliable
Manfaat (Net Benefits)	Awareness_Recall	0.857	0.396	Reliable
	Learning	0.854	0.396	Reliable
	Job_Effectivness	0.855	0.396	Reliable

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum si^2}{sx^2} \right]$$

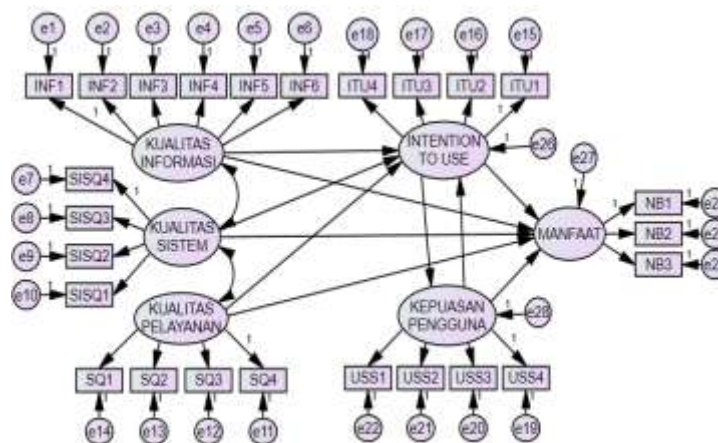
Rumus 2 Uji Reliabilitas

Dimana :

k = banyaknya belahan tes

si = varian belahan (1,2,,,,,,k)

sx²= varian skor tes



Gambar 3. manifest Standardized estimates (Sumber : Data yang diolah Amos Graphics – 2016)

Hasil Pengujian Hipotesis

		Estimate	S.E.	C.R.	P
Intensitas Pemakaian	<-- Kualitas Informasi	2.829	2.562	1.104	.270
Intensitas Pemakaian	<-- Kualitas Sistem	-.447	.128	-3.489	***
Intensitas Pemakaian	<-- Kualitas pelayanan	.872	.161	5.419	***
Kepuasan Pengguna	<-- Intensitas Pemakaian	.331	.083	4.000	***
Manfaat	<-- Kualitas Informasi	3.088	2.759	1.119	.263
Manfaat	<-- Kualitas Sistem	-.274	.100	-2.733	***
Manfaat	<-- Kualitas pelayanan	.352	.145	2.423	***
Manfaat	<-- Intensitas Pemakaian	.820	.112	7.25	***
Manfaat	<-- Kepuasan Pengguna	.748	.105	7.157	***
INFQ1	<-- Kualitas Informasi	1.000			
INFQ2	<-- Kualitas Informasi	1.196	.126	9.470	***
INFQ3	<-- Kualitas Informasi	.820	.101	8.140	***
INFQ4	<-- Kualitas Informasi	1.259	.187	6.722	***
INFQ5	<-- Kualitas Informasi	1.209	.198	6.097	***
INFQ6	<-- Kualitas Informasi	.824	.104	7.915	***
QSYS1	<-- Kualitas Sistem	1.000			
QSYS2	<-- Kualitas Sistem	1.209	.198	6.097	***
QSYS3	<-- Kualitas Sistem	1.399	.222	6.304	***
QSYS4	<-- Kualitas Sistem	.876	.173	5.065	***
QSERV1	<-- Kualitas pelayanan	1.000			
QSERV2	<-- Kualitas pelayanan	1.305	.193	6.762	***
QSERV3	<-- Kualitas pelayanan	1.259	.187	6.722	***
ITU1	<-- Intensitas Pemakaian	1.000			
ITU2	<-- Intensitas Pemakaian	.824	.104	7.915	***
ITU3	<-- Intensitas Pemakaian	.881	.109	8.065	***
USS1	<-- Kepuasan Pengguna	1.000			
USS2	<-- Kepuasan Pengguna	1.166	.124	9.386	***
USS3	<-- Kepuasan Pengguna	1.196	.126	9.470	***
USS4	<-- Kepuasan Pengguna	1.141	.124	9.181	***
NB1	<-- Manfaat	1.000			
NB2	<-- Manfaat	1.133	.111	10.191	***
NB3	<-- Manfaat	1.030	.108	9.495	***

Sumber : data yang diolah Amos Grafik 2015

5. Kesimpulan

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebanyak sembilan hipotesis. Simpulan dari sembilan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi terhadap *Intention To Use* terbukti secara signifikan tidak berpengaruh antara kedua hal tersebut, dengan nilai .270
2. Kualitas Sistem secara signifikan berpengaruh terhadap *Intention To Use*
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Intention To Use*
4. *Intention To Use* berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
5. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap *Net Benefits* (Manfaat) dengan nilai .263
6. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Net Benefits* (Manfaat)
7. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap *Net Benefits* (Manfaat)
8. *Intention To Use* berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) (manfaat)
9. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

5.1 Saran

1. Saran untuk Manajemen Politeknik Pos Indonesia

Kepuasan pemanfaatan Sistem Informasi akademik tentu tidak akan dapat berjalan sesuai yang di harapkan diantaranya ketersediaan kualitas informasi dan administrator selaku pengendali system tersebut tidak tersedia dengan baik, maka dari itu perlu kedisiplinan untuk mendapatkan sebuah system informasi yang berkualitas dan dituntut untuk bisa bertanggung jawab mengenai kualitas informasi, system dan pelayanan system supaya kedepannya akan lebih baik dan tidak akan ada beberapa yang dinyatakan tidak valid atau tidak reliabel

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan refrensi bagi para peneliti yang lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan variable penelitian yang baru misalnya menghubungkan beberapa variable seperti keamanan jaringan pada system informasi akademik dan penyimpanan data agar tidak terjadi kehilangan data atau kesalahan penginputan data pada system tersebut dan apabila ada perubahan tampilan apakah berpengaruh atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, M., and Gallupe, R.B. (2003) Using Information Technologi in Learning: Case Studies in Business and Management Education Programs. *Academic of Management Learning and Education*, 2(2), 139-153.
- Abdurrahman, Fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka
- Bailey, J.E., and S.W. Pearson.1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing, Computer User Satisfaction". *Management Science*. 29 (May). pp. 519-529.
- Brookes, M.(2003). Higher Education: Marketing in A Quasi-Commercial Service Industry. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(2), 134-142.
- Brynjolfsson, E., and Hitt, E.L.M. (19898) Beyond the Productivity Paradox: Computers are the Catalyst for Bigger Changes. *Communication of The ACM*, 42(8), 49-55.
- Curry, J. R. (2000) *The Organizational Challege: IT and Revolution in Higher Education*. Educause Review, Maret/April, 40-48.
- Davis. FD, (1986), "Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Sitems: Theory and Results", Doctoral Dissertation thesis, Massachussetts Institute of Technology.
- Davis, Fred D., 1989, "Measurement Scales for Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use", (retrieved 23 Desember 2005)
- Davis, Fred D., 1989, <http://wings.buffalo.edu/mgmt/courses/mgtsand/success/davis.html>
- DeLone & McLean (2003), "The DeLone and McLean Model of Information Sitems Success A Ten-Year Update" *Journal of Management Information Sitems / Spring 2003*, Vol. 19, No. 4, pp. 9-30 © 2003 M.E. Sharpe, Inc. 0742-1222 / 2003 \$9.50 + 0.00.
- DeLone, W and McLean E.R, 1992, *Information System Success : The Quest for The Dependent Variable*.
- DeLone, W and McLean E.R, 2003, *Information System Success : A Ten-Year Update*. *Journal of management information*,
- Fred D. Davis's 1989 articles in *MIS Quarterly* and *Management Science* are the most highly cited articles in those journals.
- Garcia Bravo, 2000, *Enterprise Information Systems for Business Integration in SMEs. Technological, Organizational and Social Dimentions*.
- Handoko (2005), "analisis pengaruh kualitas pelayanan (service quality) sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa" Among Makarti, Yogyakarta
- J. Supranto, 2003, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi Lima, Penerbit Erlangga Jakarta
- Jiwantara, Kusmara, Agung Sutrisno, Johan S. C (2010). Neyland "Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di balai bahasa provinsi sulawesi utara", Manado
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Lapedra, Alcamie, Rafael dan Carlos Devece. 2012. *Introduction to Management System*. Spanyol: Universitat Jaume I
- Malhotra, Yogesh & Galetta, Dennis F., 1999, "Extending The Technology Acceptance Model to Account for Social Influence"
- Marlindawati. (2013), "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode", Seminar nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta.
- McGill, M., D. Hlavka, W. Hart, V. S. Scott, J. Spinhirne, and B. Schmid, "Cloud Physics Lidar: Instrument Description and Initial Measurement Results," *Appl. Opt.* 41, 3725-3734 (2002)