

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Syarif Mumtaza Fahmi¹⁾, Jumi²⁾, M. Nahar³⁾

¹Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. Sudarto, Tembalang, Kota Semarang, 50275
Email: jumimail06@gmail.com

Abstract

The PT Samudera Indonesia system users consist of internal users and external users. When users get information easily and with quality from the system, it will cause satisfaction. However, in its implementation there are still system users who are not satisfied with the performance of the system that has been developed or determined by the company, causing complaints and losses because the system can hamper the company's operations in handling exports and importing documents. This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and perceived usefulness on system user satisfaction at PT Samudera Indonesia Semarang Branch. The data used in this study are primary data and secondary data in the form of: questionnaires, company profiles, employee lists. The data collection method was carried out by distributing questionnaires to employees of PT Samudera Indonesia Semarang Branch. There were 39 respondents used in this study and were selected using the purposive sampling method. The collected data were analyzed using SPSS version 26. The results of study indicate that system quality and information quality affect user satisfaction, while Perceived Usefulness does not affect user satisfaction.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, System Quality*

Abstrak

Pengguna sistem PT Samudera Indonesia terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Ketika pengguna mendapatkan informasi dengan mudah dan berkualitas dari sistem, maka akan menimbulkan kepuasan. Namun, dalam implementasinya masih ada pengguna sistem yang tidak puas dengan kinerja sistem yang telah dikembangkan atau telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga menimbulkan keluhan dan kerugian karena sistem tersebut dapat menghambat operasi perusahaan dalam penanganan ekspor dan mengimpor dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem di PT Samudera Indonesia Cabang Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder berupa: kuesioner, profil perusahaan, daftar karyawan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Samudera Indonesia Cabang Semarang. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 39 orang dan dipilih dengan menggunakan metode Purposive Sampling. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi di PT Samudera Indonesia Cabang Semarang mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan *Perceived Usefulness* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem*

PENDAHULUAN

Pesatnya dinamika industri teknologi informasi menuntut orang untuk bertindak cepat. Bagi mereka yang tidak dapat mengikuti dinamika industri teknologi informasi, mereka harus siap untuk ditinggalkan oleh pesaing mereka. Menurut Tulodo, A. B., & Solichin, A. (2019) Sistem informasi adalah suatu proses yang dilakukan dalam mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh individu maupun organisasi dalam mengambil sebuah keputusan. Menurut Suartana, I., W. & Devi, N.,L.,N.,S. (2014); Utama, S. C., Purnomosidhi, B., & Andayani, W. (2017) kemampuan perusahaan dalam menggunakan teknologi untuk mengolah data menjadi informasi merupakan pertahanan di dunia bisnis dan sistem informasi berbasis teknologi menjadi roda penggerak kegiatan organisasi baik publik ataupun *private*.

Adapun implementasi teknologi informasi di perusahaan menjadi sangat penting karena perkembangan teknologi secara signifikan mempengaruhi persaingan bisnis. Suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan dipandang sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan manfaat besar bagi pencapaian tujuan organisasi sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat. Sistem yang saat ini berkembang di perusahaan menjadi sistem informasi berbasis komputer yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses seperti dalam pengambilan keputusan, mendapatkan informasi dari sistem lebih cepat dan akurat. Menurut Kartika, N. D., Anton, & Adnanti, W. A. (2016) penggunaan pada sistem informasi di instansi perbankan tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya yaitu meliputi kualitas sistem informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna sistem informasi. Mayasari (2011) Sistem informasi sendiri terbentuk dari *input* yang diolah atau diproses yang akan menghasilkan *output* berupa informasi.

Kepuasan pengguna adalah salah satu ukuran keberhasilan implementasi suatu sistem. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena pengguna akan menggunakan sistem berulang kali jika dia merasakan manfaat dan mendapatkan kepuasan dari sistem. Suatu sistem dapat dikatakan baik dalam implementasinya jika dapat memberikan informasi yang berkualitas baik dan bermanfaat bagi manajemen. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang tersebut percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan

meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut Ahmad (2014) untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi niat nasabah dibutuhkan persepsi manfaat, keamanan dan ketersediaan fitur yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang dalam menggunakan layanan internet banking. Namun hasil tersebut tidak berlaku pada variabel persepsi kemudahan yang tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking.

Menurut Budhiartha, I., K. & Rukmiyati, N., M., S. (2016) pada pemilihan software akuntansi yang akan digunakan harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian aplikasi software akuntansi yang digunakan akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Terdapat beberapa cara untuk dapat melihat implementasi sistem dikatakan berhasil, salah satunya yaitu jika dipenuhi dengan tiga kondisi, penggunaan sistem meningkat, persepsi penggunaan atau kualitas sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat. Menurut Hartono, A., Permatasari, N., Ulfah, I. F., & Sugianto, L. O. (2019) kepuasan sistem informasi sebagai pengguna akhir dapat ditingkatkan melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dengan melihat kembali kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang disajikan. Menurut Risdiyanto, A. (2015) peningkatan implementasi sistem dapat diupayakan dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas sistem informasi dan kualitas layanan sistem informasi pada instansi tersebut.

PT. Samudera Indonesia bergerak di bidang jasa di Indonesia. PT Samudera Indonesia hadir untuk membantu eksportir dan importir dalam menangani dokumen, seperti instruksi pengiriman, pesanan pengiriman, B / L, faktur, dan sebagainya. Untuk menangani dokumen-dokumen ini, Samudera Shipping Line menggunakan berbagai sistem yang disebut *Global Shipping (GSS)*, *Integrated Agency Samudera (IAS)*, COIN, EMAS, Modul Pengangkut, Manifest Bea Cukai, dan Credo. PT Samudera Indonesia memiliki sistem yang belum maksimal dibandingkan dengan pesaing (Hapag Lloyd, KMTC, LineDutch, dll), berbagai kegiatan masih dilakukan secara manual. Dampaknya adalah proses bisnis menjadi tidak efektif dan tidak efisien. Bahkan, sistem perlu menjadi perhatian di perusahaan liner seperti Samudera Shipping Line dengan menyederhanakan manajemen dokumen (Bill of Lading, Faktur Cetak, Pesanan

Pengiriman, Konfirmasi Pemesanan, dll), pelacakan kapal, layanan pelanggan, lalu lintas, keuangan, inventaris, dan laporan pemasaran dengan memperbaiki atau mengganti dengan sistem baru. Jika sistem dimaksimalkan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Salah satu masalah utama karyawan PT Samudera Indonesia adalah kepuasan menggunakan sistem. Ini mempengaruhi kinerja kerja karena sistemnya lambat dan ketinggalan jaman. Penulis akan menganalisis sejauh mana kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan mempengaruhi secara bersamaan pada kepuasan pengguna sistem di PT Samudera Indonesia. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem di PT Samudera Indonesia. Selain itu juga perlu untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem di PT. Samudera Indonesia

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian kuantitatif karena mendeskripsikan hasil kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan PT Samudera Indonesia cabang Semarang yang menggunakan/mengoperasikan sistem dan 3 mahasiswa dengan jumlah 39 responden. Tahapan metode yang digunakan yang pertama yaitu mengumpulkan data untuk dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 26. Analisis dimulai dengan dilakukannya analisis linear berganda yang bertujuan untuk menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan sebagai penjelas yang signifikan pada variabel terikat, sehingga model yang digunakan untuk penelitian layak.

Terdapat beberapa tahapan pengujian untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem di PT Samudera Indonesia Cabang Semarang yang digunakan. Pengujian yang pertama yaitu uji validitas dengan tujuan untuk menguji seberapa baik kuesioner penelitian. Kedua Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner tersebut handal atau tidak. Ketiga uji normalitas residual bertujuan untuk menguji variabel terikat dan variabel bebas pada model regresi, apakah terdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan pendekatan P-Plot. Keempat uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Uji ini dapat dianalisa melalui uji scatter plot dengan melihat persebaran titik-titik. Kelima uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Keenam uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan gejala autokorelasi. Uji ini dilakukan dengan pendekatan Durbin Watson. Adapun pengujian terakhir yaitu uji linearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah linear atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat penilaian responden di PT Samudera Indonesia terhadap variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan *Perceived Usefulness*, serta melihat seberapa besar nilai kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan IBM SPSS versi 26 di PT Samudera Indonesia, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Regresi

Model	Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
1 (<i>constant</i>)	3.747	4.365		.858	.397
Kualitas Sistem	.824	.147	.552	5.587	.000
Kualitas Informasi	.792	.212	.424	3.733	.001
<i>Perceived usefulness</i>	.023	.158	.014	.148	.883
R	.901	-	-	-	-
R Square	.813	-	-	-	-
Adjusted R Square	.797	-	-	-	-
F Hitung	50.588	-	-	-	-
Signifikansi F	.000	-	-	-	-

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis linear berganda yang menjelaskan bahwa nilai *adjusted R²* sebesar 0,797 mengandung pengertian bahwa 79,9 persen variasi variabel kepuasan pengguna akhir di PT Samudera Indonesia dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Hasil penggajian menunjukkan F hitung sebesar 50,588 dengan signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan merupakan penjelas yang signifikan pada variabel terikat, sehingga model yang digunakan untuk penelitian layak. Hasil uji statistik t (uji hipotesis) menunjukkan bahwa kedua hipotesis yang telah diuji yaitu pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki tingkat

signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), sedangkan variabel *perceived usefulness* memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga hipotesis yang dapat diterima hanyalah H1 dan H2. Persamaan regresi linear berganda yang disusun berdasarkan hasil analisis linear berganda pada Tabel 1 adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,747 + 0,824 x_1 + 0,792 x_2 + 0,023 x_3 + e$$

Hasil uji statistik t (uji hipotesis) menunjukkan besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen. Adapun hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui bahwa pengujian hipotesis pertama (H1) memiliki nilai $b_1 = 0,824$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) sehingga H1 tidak dapat ditolak. Jadi variabel kualitas sistem di PT Samudera Indonesia berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis kedua (H2) memiliki nilai $b_2 = 0,792$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ($\text{sig} < 0,05$), sehingga H2 tidak dapat ditolak. Jadi variabel kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna di PT Samudera Indonesia. Pengujian hipotesis ketiga (H3) memiliki nilai $b_3 = 0,023$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,883 ($\text{sig} < 0,05$), sehingga H3 ditolak. Jadi variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna.

Uji Validitas, Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik

Uji validitas bertujuan menguji seberapa baik kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menguji apakah kuesioner tersebut handal atau tidak. Hasil uji validitas untuk 7 item pernyataan variabel Kualitas Sistem didapat nilai Pearson Correlation antara 0,570 – 0,796 dan nilai signifikansi 0,000, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,846 maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk 6 item pernyataan variabel Kualitas Informasi didapat nilai Pearson Correlation antara 0,545 – 0,768 dan nilai signifikansi 0,000, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,785 maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk 6 item pernyataan variabel Kualitas Informasi didapat nilai Pearson Correlation antara 0,736 – 0,869 dan nilai signifikansi 0,000, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,899 maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk 11 item pernyataan variabel Kualitas Informasi didapat nilai Pearson

Correlation antara 0,584 – 0,775 dan nilai signifikansi 0,000, dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,893 maka instrumen untuk variabel ini dapat dikatakan valid dan reliabel.

Uji normalitas residual bertujuan untuk menguji variabel terikat dan variabel bebas pada model regresi, apakah terdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan pendekatan P-Plot. Berdasarkan hasil pengujian titik-titik mengikuti garis diagonal yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji ini dapat dianalisa melalui uji scatter plot dengan melihat persebaran titik-titik. Hasil uji scatter plot menunjukkan titik-titik tersebar secara acak, maka model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Hasil uji menunjukkan nilai tolerance lebih dari 10 persen atau nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan gejala autokorelasi. Uji ini dilakukan dengan pendekatan Durbin Watson, hasil uji Durbin Watson menunjukkan nilai 2,169 dengan nilai dL: 1.3283 dan dU: 1.6575. Maka model regresi ini tidak terbukti memiliki gejala autokorelasi karena letak DW terdapat di antara dU dan 4-Du. Uji linearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah linear atau tidak. Dari hasil uji signifikansi of linearity, semua variabel independent mendapatkan nilai di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini linear.

SIMPULAN

Hasil pengujian analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variasi variabel kepuasan pengguna sistem di PT Samudera Indonesia cabang Semarang dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* sebesar 79,7 persen. Uji statistik F menunjukkan bahwa semua variabel bebas secara simultan merupakan penjelas yang signifikan pada variabel terikat, sehingga model yang digunakan untuk penelitian layak. Uji statistik t menunjukkan bahwa kedua hipotesis yang telah diuji yaitu pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna, sedangkan variabel *perceived*

usefulness tidak berpengaruh positif. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada PT. Samudera Indonesia sebagai tambahan informasi, bukti, dan saran dalam membuat keputusan untuk memperbarui sistem yang ada, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanandan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No. 1.
- Budhiartha, i., k. & Rukmiyati, N., M., S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana 5.1*, 115-142.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Hartono, A., Permatasari, N., Ulfah, I. F., & Sugianto, L. O. (2019). Integration of Information System Success Models to Explain End User Satisfaction of Debtor Information Systems. *AFRE Accounting and Financial Review*, 2(1): 32-41, 2019, 33.
- Kartika, N. D., Anton, & Adnanti, W. A. (2016). Analisis Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi. *Symposium Nasional Akuntansi XIX*, 1-21.
- Mayasari, Feronica, Elisabeth Penti Kurniawati, dan Paskah Ika Nugroho. 2011. Antecedent dan Konsekuen Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2011 (Semantik 2011)*.
- Risdiyanto, A. (2015). Pengaruhkualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Eprints UNY*.
- Suartana, N. L. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Sistem Informasi di Nusa Dua Beach Hotel dan Spa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Utama, S. C., Purnomosidhi, B., & Andayani, W. (2017). Peran Mediasi Kegunaan Persepsian Pada Kepuasan Pengguna Sistem. *Jurnal Economia, Volume 13, Nomor 2*, 142.
- Tulodo, A. B., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 10, No. 1.