

# Kualitas Informasi Sebagai Pemediasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

*by* Hendry Yudha Pratama

---

**Submission date:** 22-Nov-2019 03:10PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1219368315

**File name:** HENDRY\_YUDHA\_PRATAMA\_221119\_revisi.docx (63.53K)

**Word count:** 2016

**Character count:** 14164

# Kualitas Informasi Sebagai Pemediiasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi *Core Banking System* Pada BPR

Hendry Yudha Pratama, Dwi Arman Prasetya, dan Yusaq Tomo Ardianto

<sup>1</sup> Magister Manajemen, Universitas Merdeka Malang

<sup>2</sup> Teknik Elektro, Universitas Merdeka Malang

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang

e-mail: \*<sup>1</sup>[yudhahendry128@gmail.com](mailto:yudhahendry128@gmail.com), <sup>2</sup>[arman.prasetya@unmer.ac.id](mailto:arman.prasetya@unmer.ac.id), <sup>3</sup>[yusaqtomo71@gmail.com](mailto:yusaqtomo71@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era industri 4.0, BPR akan menghadapi beragam tantangan. Tantangan nyata ialah pengembangan teknologi di masing-masing BPR. Persaingan yang ketat dan perubahan regulasi membuat BPR perlu melakukan perubahan strategi bisnis masing-masing BPR. Dalam pelaksanaannya penyaluran kredit kepada masyarakat membutuhkan data yang akurat dari calon debitur, sehingga sistem dan teknologi informasi yang handal sangat penting dalam pengelolaannya.

Menurut para pakar keberhasilan sebuah sistem informasi mengacu pada pernyataan Delone dan Mclean (1992) atau yang sering disebut dengan *IS Success model*. Menurut Delone dan Mclean (1992) keberhasilan sebuah sistem informasi didukung 6 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Delone dan Mclean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Al-Mamary et al (2014) menerangkan sejumlah peneliti menganggap kualitas informasi sebagai faktor penting untuk keberhasilan sistem informasi dalam organisasi.

Dalam penelitian terdahulu terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian dari penerapan *IS success Model* Delone dan Mclean (1992). Dalam penelitian Jamal dan Dwiza (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, selaras dengan penelitian Rana et al (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas servis, dan kemudahan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Naufal et al (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, begitu juga dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Farid et al (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan hasil penelitian tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian pada CBS di BPR dengan mengadopsi *IS success Model* dari Delone dan Mclean (1992) untuk menguji kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna melalui kualitas informasi sebagai mediasi.

## 1. Tinjauan Pustaka

### 1.1. Kualitas Sistem

Menurut Petter et al (2008) kualitas sistem adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi itu sendiri, misalnya kemudahan pengguna (*ease of use*), fleksibilitas sistem (*system flexibility*), keandalan sistem (*system reliability*), mudah dipelajari (*ease of learning*), intuisi (*intuitiveness*), kecanggihan (*sophistication*), kecepatan waktu (*response time*). Seddon (1997) mencatat bahwa kualitas sistem berkaitan dengan apakah

ada *bug* dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, pemeliharaan kode program. Kualitas sistem terbentuk melalui interaksi dengan sistem, ketika pengguna menyelesaikan tugas tertentu Maes dan Poels (2007).

### 1.2. Kualitas Informasi

Petter et al (2008) kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem, seperti relevansi (*relevance*), pengertian (*understandability*), akurasi (*accuracy*), keringkasan (*conciseness*), kelengkapan (*completeness*), perhitungan (*currency*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kegunaan (*usability*). Hasil dari sistem informasi harus relevan dengan tujuan yang diperlukan, mudah dipahami, akurat atau kurang kesalahan, ringkas, lengkap atau berisi semua informasi yang diperlukan, perhitungan, ketersediaan cepat dan tepat waktu untuk mendukung kebutuhan informasi, dan kegunaan. Al-Mamary et al (2014) menjelaskan bahwa sejumlah peneliti menganggap kualitas informasi sebagai faktor penting untuk keberhasilan manajemen sistem informasi dalam organisasi.

### 1.3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem mempunyai karakteristik multi instrumen. Secara umum instrumen tersebut dibedakan menjadi dua. Instrumen pertama berfokus pada produk sistem informasi, dengan beragam indikator seperti penerimaan sistem, kualitas output, dan apresiasi manajemen sistem informasi, skala ini berfokus pada konten sistem informasi (seperti akurasi, relevansi) dan cara dimana informasi disajikan (seperti format, mode). Jenis instrumen yang kedua termasuk dukungan organisasi untuk mengembangkan dan memelihara sistem serta produk sistem itu sendiri. Jenis instrumen ini berisi indikator yang berkaitan dengan pelatihan, dokumentasi, prosedur pengembangan, pemeliharaan sistem, serta indikator yang terkait dengan konten sistem. Dengan demikian memberikan indikator kualitas keseluruhan layanan informasi yang disediakan oleh fungsi layanan informasi, Ives et al (1983).

## 2. Hipotesis

Hasil analisis penelitian Jamal dan Dwiza (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rana et al (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas servis, dan kemudahan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Naufal et al (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, begitu juga dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Farid et al (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

*H1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna*

Gorla et al (2010) meneliti tentang dampak dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap organisasi di Hongkong. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi kunci mediasi antara kualitas sistem dan dampak organisasi. Al-Mamary (2014) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan sistem, sehingga akan berdampak terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam sebuah organisasi. Dengan demikian kualitas sistem yang mudah digunakan dan mudah dipelajari akan menghasilkan kualitas informasi yang baik.

*H2. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi*

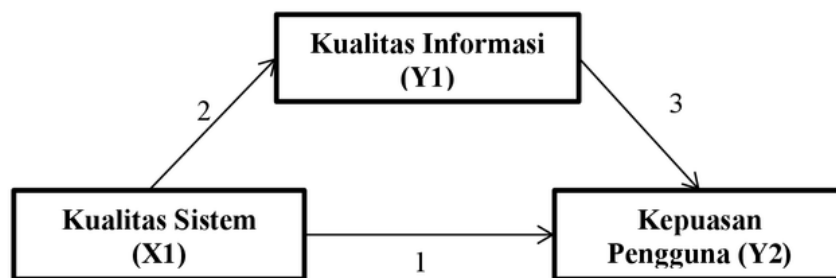


Hasil analisis Hidayati et al (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing. Rana et al (2014) hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis berpengaruh signifikan sesuai dengan Information System Success model.

*H3. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna*

Gorla et al (2010) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi kunci mediasi antara kualitas sistem dan dampak organisasi. Al-Mamary (2014) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas sistem yang mudah digunakan dan mudah dipelajari akan menghasilkan kualitas informasi yang baik. Kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan sistem, sehingga akan berdampak terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam sebuah organisasi. Hidayati et al (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing.

*H4. Kualitas informasi dapat memediasi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna*



Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian

## METODE PENELITIAN

Metode survei digunakan pada penelitian ini. Pendekatan penelitian adalah kuantitatif untuk menjawab hipotesis penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Skala Likert sebagai pendekatan persepsional untuk memudahkan pengukuran. Variabel independen kualitas sistem direfleksikan dengan lima indikator yaitu kemudahan pengguna, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, mudah dipelajari, dan kecepatan waktu. Variabel mediasi kualitas informasi direfleksikan empat indikator yakni akurasi, ketepatan waktu, konsistensi, mudah dipahami, mudah diakses. Variabel dependen kepuasan pengguna direfleksikan tiga indikator yakni merasa perlu, penerimaan sistem, dan manfaat yang dirasakan.

BPR yang menggunakan CBS Assist-BPR.NET di Malang. Terdapat 10 BPR/BPRS yang menggunakan CBS Assist-BPR.NET. Responden adalah 50 karyawan bagian operasional dari 10 BPR/BPRS yang menggunakan CBS Assist-BPR.NET. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara sensus, menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai sampel. Dengan demikian responden yang diambil berjumlah 50 responden.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Instrumen**

Hasil pengujian instrument penelitian pada 50 responden menunjukkan semua item pernyataan dari ketiga variabel yang diteliti dinyatakan valid dibuktikan dari nilai koefisien korelasi *product moment* menunjukkan hasil diatas 0.3 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0.001. Selain itu, nilai *Chronbach Alpha* untuk setiap variabel penelitian diatas 0,6. menunjukkan bahwa item pertanyaan mampu mencapai tingkat keandalan yang baik. Dengan demikian, instrument dapat didistribusikan ke seluruh sampel target yang ditetapkan dalam penelitian ini.

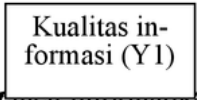
**Analisis Jalur**

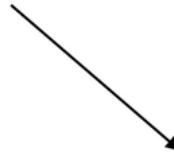
Nilai koefisien analisis jalur yang diperoleh dari analisis regresi diperoleh dari empat model:

**Tabel 1** Ringkasan Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Analisis Jalur

Independent	Variables Mediasi	Dependent	Coefficients		Results
			Direct	indirect	
Kualitas sistem →		Kepuasan pengguna	0,315		H1=support
Kualitas sistem →	Kualitas informasi	-	0,581		H2=support
	Kualitas informasi →	Kepuasan pengguna	0,552		H3=support
Kualitas sistem →	Kualitas informasi →	Kepuasan pengguna		0,581X0,552 =0,321	H4=support

Pengujian hubungan kausalitas antar variabel penelitian ditunjukkan pada tabel 1 menunjukkan pengaruh langsung kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) berarti kualitas sistem (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2) dengan begitu hipotesis pertama (H1) diterima. Pengaruh langsung kualitas sistem (X1) terhadap Kualitas Informasi (Y1) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas informasi dengan begitu hipotesis kedua (H2) diterima. Hasil analisis ketiga pengaruh langsung kualitas informasi (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) menunjukkan bahwa kualitas informasi (Y1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y2) dengan begitu hipotesis ketiga (H3) diterima. Hasil analisis keempat menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) melalui kualitas informasi (Y1) menunjukkan bahwa kualitas informasi (Y1) dapat menjadi mediasi antara kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) dengan begitu hipotesis keempat (H4) diterima.





**Gambar 2** Hasil analisis Jalur

Gambar 2 menunjukkan ringkasan hasil analisis jalur yang diselesaikan dengan teknik regresi linier, menunjukkan bahwa signifikan pada level  $\alpha$  sebesar 5%. Pengaruh langsung kualitas (X1) sistem terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 0,315, pengaruh langsung kualitas sistem (X1) terhadap kualitas informasi (Y1) adalah 0,581 dan kualitas informasi (Y1) terhadap kepuasan pengguna (Y2) adalah 0,552. Dengan demikian setiap jalur menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan.

Dari hasil analisis statistik, nilai R-square yang diperoleh adalah 0,589, sehingga dapat disimpulkan besarnya pengaruh variabel lain yaitu 41,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (Y1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y2) sebesar 58,9%, sedangkan 41,1% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

#### **Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna**

Konfirmasi hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas sistem dari CBS Assist BPR.Net berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan makna bahwa CBS yang handal mampu secara langsung meningkatkan nilai manfaat yang dirasakan untuk memuaskan para pengguna. Pengaruh signifikan ini sama seperti hasil penelitian Hidayati et al (2017) yang dilakukan pada sistem informasi e-filing, dan sependapat dengan pernyataan Jamal dan Dwiza (2016), dan Rana et al (2014) yang mengatakan kualitas sistem mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna.

#### **Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi**

Konfirmasi hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi, artinya semakin handal sebuah CBS dapat menghasilkan informasi yang konsisten dan mudah dipahami. Pengaruh signifikan ini selaras seperti pernyataan Gorla et al (2010), dan Al-mamary et al (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik mampu menghasilkan kualitas informasi yang baik pula.

#### **Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna**

Konfirmasi hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerimaan informasi yang mudah dipahami mampu meningkatkan nilai manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Pengaruh signifikan ini selaras dengan hasil penelitian Rana et al (2014) yang



dilakukan di India dan sependapat dengan hasil penelitian Hidayati et al (2017) dan Naufal et al (2017).

### **Kualitas informasi memediasi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna**

Konfirmasi hipotesis keempat membuktikan bahwa hasil analisis jalur kualitas informasi mampu memediasi kualitas sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik informasi dihasilkan dari sistem yang handal dapat meningkatkan nilai manfaat, sehingga pengguna akan semakin puas dalam menggunakan sebuah CBS. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dapat dijadikan jalur alternatif untuk mencapai kepuasan pengguna, seperti yang dikemukakan oleh Gorla et al (2010) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi kunci mediasi antara kualitas sistem dan dampak organisasi. Al-Mamary (2014) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas sistem yang mudah digunakan dan mudah dipelajari akan menghasilkan kualitas informasi yang baik. Kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap penerimaan sistem, sehingga akan berdampak terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam sebuah organisasi. Hidayati et al (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **SIMPULAN (PENUTUP)**

Penerapan tata kelola CBS Assist-BPR.NET pada BPR dirasa sudah handal dan mampu secara langsung dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Sistem yang handal menjadi kunci kesuksesan CBS dalam menghasilkan informasi yang baik guna menunjang kebutuhan pengguna CBS pada BPR. Kemampuan menghasilkan informasi yang mudah dipahami menjadi penentu keberhasilan CBS Assist-BPR.NET dalam mengintegrasikan pemakaian sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna CBS pada BPR. Sistem yang handal, dan kualitas informasi yang mudah dipahami menjadi kunci keberhasilan CBS Assist-BPR.NET dalam melayani kebutuhan pengguna CBS pada BPR.

Penelitian ini dilakukan pada BPR tertentu yang menggunakan CBS Assist-BPR.NET, sehingga memungkinkan hasil yang berbeda untuk penerapan sistem informasi pada BPR diluar penelitian ini, atau jenis industri besar yang lainnya. Bagi peneliti selanjutnya perlu mempertimbangkan untuk menambah indikator lain yang dirasa perlu tetapi tidak terdapat pada penelitian ini, dan juga menambah variabel lain yang diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam penerapan teknologi informasi, seperti variabel penggunaan sistem, *perceived usefulness*, dan kualitas layanan.

# Kualitas Informasi Sebagai Pemediasi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[lib.ibs.ac.id](http://lib.ibs.ac.id)

Internet Source

3%

2

[skripsi-baru.blogspot.com](http://skripsi-baru.blogspot.com)

Internet Source

2%

3

Laurence. "Statistical quality control measurement on furniture manufacturer", 2011 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, 12/2011

Publication

1%

4

[theses.iainponorogo.ac.id](http://theses.iainponorogo.ac.id)

Internet Source

1%

5

[repository.unika.ac.id](http://repository.unika.ac.id)

Internet Source

1%

6

[id.scribd.com](http://id.scribd.com)

Internet Source

<1%



---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off