

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP MANFAAT BERSIH MELALUI KEPUASAN  
PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA POKOK PENDIDIKAN  
(DAPODIK) PADA SMP SE-KABUPATEN MANGGARAI**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat Strata 2

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN SISTEM INFORMASI



Oleh :

Novita Lisa

20071000099

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2023**

Lembar Pengesahan

Tesis ini telah disetujui

Tanggal :

.....

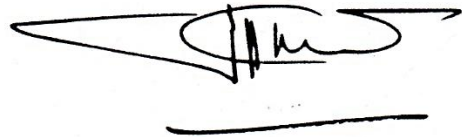
Oleh :

Pembimbing I



Dr. Yusaq Tomo Ardianto, SE.,MM

Pembimbing II



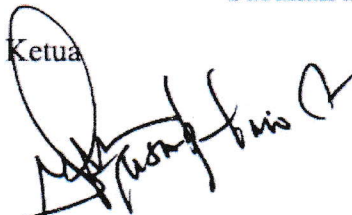
Dr. Nanik Sisharini, SE.,MM

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP MANFAAT BERSIH MELALUI KEPUASAN PENGGUNA  
SISTEM INFORMASI DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) PADA  
SMP SE-KAB.MANGGARAI

Dipersiapkan dan disusun oleh :  
NOVITA LISA  
NIM : 20071000099

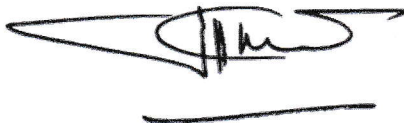
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 24/08/2023

Susunan Dewan Penguji

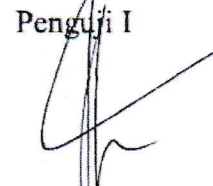
Ketua  


Dr. Yusaq Tomo Ardianto, SE.,MM

Sekretaris

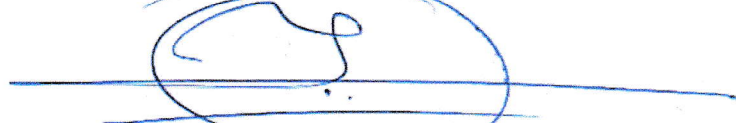


Dr. Nanik Sisharini, SE.,MM

Penguji I  


Dr. Mardiana Andarwati, SE.,M.Si

Penguji II



Dr. Mokh. Natsir, SE.,MM

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Magister

Tanggal.....

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si, Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Lisa

NIM : 20071000099

Program Studi/Konsentrasi : Manajemen/Sistem Informasi

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis saya yang berjudul :” PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP MANFAAT BERSIH MELALUI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) PADA SMP SE-KAB.MANGGARAI adalah asli karya penulis bukan tesis karya orang lain , atau karya orang lain yang dipublikasikan, selain dalam kutipan dan daftar pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika di kemudin hari terbukti bahwa karya ini merupakan karya orang lain, maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkannya.

Malang, 24 Agustus 2023



Nama : Novita Lisa

NIM : 20071000099

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi manfaat bersih melalui kepuasan pengguna sistem informasi data pokok pendidikan (DAPODIK) di semua SMP yang berada di Kabupaten Manggarai. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus, di mana seluruh operator yang bekerja di SMP se-Kabupaten Manggarai, yang berjumlah 81 orang, menjadi populasi yang menjadi subjek penelitian. Oleh karena itu, seluruh 81 operator tersebut diambil sebagai sampel dalam penelitian ini. Data penelitian dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner atau survei yang disebarakan melalui Google Form dan dibagikan melalui WhatsApp dengan menggunakan skala Likert. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan metode analisis jalur. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Berdasarkan analisis jalur dalam penelitian ini, ditemukan lima hipotesis yang memiliki dampak positif dan signifikan. Hipotesis-hipotesis tersebut adalah pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih, antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih, serta antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang disampaikan melalui peran kepuasan pengguna sebagai mediasi. Sementara itu, hipotesis yang tidak mendapatkan dukungan dalam penelitian ini adalah pengaruh pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan kepuasan pengguna sebagai perantara.

**Kata Kunci :** Kualitas sistem, kualitas informasi, manfaat bersih, kepuasan pengguna, aplikasi sistem informasi DAPODIK.

## **ABSTRACT**

This research was conducted with the aim of illustrating how system quality and information quality influence net benefits through user satisfaction of the basic education data information system (DAPODIK) in all junior high schools in Manggarai Regency. The sampling method used was the census method, where all operators working in junior high schools throughout Manggarai Regency, totaling 81 people, became the population that was the research subject. Therefore, all 81 operators were taken as samples in this study. Research data was collected through the use of questionnaires or surveys distributed via Google Form and shared via WhatsApp using a Likert scale. To test the hypothesis in this research, the path analysis method was used. The data processing was carried out using SPSS version 26 software. Based on the path analysis in this research, five hypotheses were found that had a positive and significant impact. These hypotheses are the positive influence between system quality on user satisfaction, between user satisfaction on net benefits, between system quality on net benefits, between information quality on net benefits, and between system quality on net benefits delivered through the mediating role of user satisfaction. . Meanwhile, the hypotheses that did not receive support in this research were the influence of information quality on user satisfaction, and the influence of information quality on net benefits with user satisfaction as an intermediary.

**Keywords:** System quality, information quality, net benefits, user satisfaction, DAPODIK information system application.

## RINGKASAN

Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem merupakan kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kualitas dari sistem informasi tersebut dapat diukur melalui indikator kemudahan penggunaan; reliabilitas; kecepatan akses; fleksibilitas; dan keamanan sistem. Jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Dalam penelitian ini kualitas sistem memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi diukur melalui indikator: kelengkapan; ketepatan waktu; relevansi; keakuratan dan format penyajian. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna. Dalam penelitian ini membuktikan kualitas informasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna merupakan respon atau umpan balik dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai pernyataan suka pengguna terhadap sistem dan informasi. Indikator yang mengukur kepuasan pengguna adalah efisiensi, efektifitas dan kepuasan. Apabila semakin tinggi kualitas sistem akan menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan

pengguna. Dalam penelitian ini kepuasan pengguna memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Kualitas sistem yang baik dapat berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan oleh pengguna sistem informasi, sebagai contoh apabila kualitas sistem yang ada baik maka data dan informasi yang dihasilkan sebagai pendukung keputusan menjadi lebih akurat. Dalam penelitian ini kualitas sistem memiliki pengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan karakteristik informasi yang berguna bagi pengguna dan organisasi. Informasi yang lebih baik dapat meningkatkan pengambilan keputusan dan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik. Dalam penelitian ini kualitas informasi memiliki pengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kualitas sistem terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna. Sistem yang berhasil harus memiliki kinerja yang baik yang berarti fungsi perangkat keras dan perangkat lunak yang handal, pengoperasian yang mudah, pembuatan informasi yang akurat dan dukungan layanan teknologi informasi yang profesional untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam memberikan dampak yang bermanfaat pada peningkatan kinerja sistem. Dalam penelitian ini kualitas sistem berpengaruh secara tidak langsung dan memiliki hubungan secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.



Kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna. Kualitas informasi mengacu pada kualitas output dari sistem informasi yang dapat diukur dari sisi keakuratan; reliabilitas; kelengkapan; relevan; tepat waktu; keamanan. semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan manfaat berupa dampak positif kepada individu pengguna. Pada penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang masa kuasa, atas segala berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) Pada SMP Se-Kabupaten Manggarai”. Tesis ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar sederajat sarjana strata dua (S2) program pascasarjana magister manajemen Universitas Merdeka Malang.

Penulisan tesis ini tidak terlepas dari banyak arahan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak demi kelancaran hingga selesai proses penulisannya. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasi kepada :

1. Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si.,Ak.,,CA selaku direktur program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang
2. Bapak Dr. Harianto Respati, SE.,MM. selaku Ka Prodi Magister Manajemen
3. Bapa Dr. Yusaq Tomo Ardianto, SE.,MM dan Ibu Nanik Sisharini,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan serta semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE.,M.Si. dan Bapak Dr. Mokh. Natsir, SE.,MM selaku dosen penguji yang memberikan arahan dan dukungan
5. Bapak Sebinus Habun dan Ibu Karolina Afrida Nuer, kedua orang tua tercinta yang selalu mendo'akan, membimbing dan mendukung saya.
6. Bapak Konstantinus Jehata dan Bapak Marsianus Juru (Almarhum) kakek dan adik saya tercinta yang selalu mendo'akan saya dari surga.

7. Ibu Regina Bene, Nenek saya tercinta yang selalu mendo'akan dan mendukung saya.
8. Bapak Tibertius Kakor, Suami saya tercinta yang selalu mendampingi dan mendo'akan serta mendukung saya.
9. Seluruh pegawai operator SMP Se-Kabupaten Manggarai yang telah membantu dalam pengisian kuesioner sebagai pengumpulan data penelitian
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah terlibat banyak dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini, masih banyak kekurangan yang dibuat baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta kurangnya pengalaman yang penulis miliki. Penulis memohon maaf atas semua kekurangan tersebut, tidak menutup diri untuk menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dalam penulisan-penulisan selanjutnya.

Malang, 24 Agustus 2023

Novita Lisa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vx
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Kualitas Sistem .....	10
2. Kualitas Informasi .....	12
3. Kepuasan Pengguna .....	14
4. Manfaat Bersih .....	16
B. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	17

C. Penelitian Trdahulu Yang Relevan .....	18
D. Kerangka Konseptual Penelitian .....	21
E. Pengembangan Hipotesis .....	23
1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	23
2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	24
3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih.....	25
4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih .....	26
5. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih.....	27
6. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna .....	28
7. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Melalui Kepuasan Pengguna .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Rancangan Penelitian .....	30
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	31
C. Lokasi Penelitian .....	31
D. Variabel Penelitian .....	32
1. Klasifikasi Variabel .....	32
2. Definisi Konseptual Variabel .....	32
3. Definisi Operasional Variabel .....	34
4. Instrumen Penelitian.....	36
E. Jenis dan Sumber Data .....	40
F. Populasi danTeknik Pengambilan Sampel .....	40
G. Teknik Pengumpulan Data .....	41

H. Teknik Analisis Data .....	42
1. Analisis Deskriptif .....	42
2. Uji Asumsi Klasik .....	42
3. Uji Normalitas Data .....	43
4. Analisis Jalur .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51
B. Analisis Hasil Penelitian .....	53
1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	53
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
3. Uji Asumsi Klasik .....	71
4. Uji Analisis Jalur (Path Analysis) .....	74
5. Pengujian Koefisien Jalur (Analisis Regresi) .....	75
6. Uji Validitas Model .....	77
7. Hasil Analisis Jalur .....	78
8. Pengujian Hipotesis .....	80
C. Pembahasan .....	83
<b>BAB KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Model Kerangka Konseptual Variabel Penelitian .....	22
2. Gambar 3.1 Model Penelitian .....	46
3. Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian Model 1 .....	46
4. Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian Model 2 .....	47
5. Gambar 3.4 Hipotesis Penelitian Model 3 .....	47
6. Gambar 3.5 Hipotesis Penelitian Model 4 .....	48
7. Gambar 3.6 Hipotesis Penelitian Model 5 .....	48
8. Gambar 3.7 Hipotesis Penelitian Model 6 .....	49
9. Gambar 3.8 Hipotesis Penelitian Model 7 .....	49
10. Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1 .....	72
11. Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2 .....	73
12. Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Model 1 .....	73
13. Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Model 2 .....	74
14. Gambar 4.5 Analisis Jalur .....	74
15. Gambar 4.6 Hasil Analisis Jalur.....	78

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	18
2. Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Skala Likert .....	37
3. Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	37
4. Tabel 3.3 Rekapitulasi Data Operator SMP Se-Kabupaten Manggarai ....	41
5. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
6. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
7. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
8. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	52
9. Tabel 4.5 Rekapitulasi Temuan Uji Validitas Masing-Masing Variabel ..	54
10. Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas .....	56
11. Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Sistem (X1) .....	56
12. Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kualitas Informasi (X2).....	61
13. Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y1) .....	65
14. Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel Manfaat Bersih (Y2).....	69
15. Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	72
16. Tabel 4.12 Analisis Regresi Model 1 .....	75
17. Tabel 4.13 Analisis Regresi Model 2 .....	76
18. Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Analisis Jalur .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian .....	102
2. Output SPSS Deskripsi Data Responden .....	107
3. Tabulasi Data SPSS Variabel Kualitas Sistem (X1) .....	109
4. Tabulasi Data SPSS Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	111
5. Tabulasi Data SPSS Variabel Kepuasan Pengguna (Y1).....	113
6. Tabulasi Data SPSS Variabel Manfaat Bersih (Y2).....	115
7. Output SPSS Uji Validitas Instrumen .....	117
8. Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen .....	122
9. Output SPSS Analisis Deskriptif.....	126
10. Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	136
11. Output SPSS Uji Koefisien Jalur .....	137