

Analisa Kesuksesan Sistem Informasi E-Rapor Menggunakan *Model Delone Mclean Dan Acceptance Technology Model (TAM)*

Deby Santyo Rusandy*

Program Pascasarjana, S2 Manajemen, Universitas Islam Kediri Kediri

Email: debyrusandy9@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality, system quality, information quality, and perceived usefulness on user satisfaction of e-Rapor information systems at SMAN 1 Gondanglegi, in addition to finding which variables have the most dominant influence. The analysis technique in this study uses the DeLone Mclean model (2003) and the Acceptance Technology Model (TAM) (2003). The object of this research is the e-Report information system with the subject being teachers and staff. The number of samples used as many as 49 people. Data collection techniques using a questionnaire. Test the validity with the product moment method. To test the reliability using the alpha formula. And for regression testing, the assumption test method and significance model testing were used, using SPSS version 26 software. The results of this study that all the results of the questionnaire are valid and reliable. For the relationship of variables depending on each variable, namely, service quality and information quality have a positive and significant influence on user satisfaction. System quality and perceived usefulness have a negative and partially insignificant effect on user satisfaction. The variable that has the most dominant influence on user satisfaction is service quality.

Keywords : E-Rapor, DeLone & McLean Model, Acceptance Technology Model (TAM)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality, system quality, information quality, dan perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor di SMAN 1 Gondanglegi, selain untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan pengaruhnya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan model *DeLone Mclean (2003)* dan *Acceptance Technology Model (TAM) (2003)*. Objek dari penelitian ini adalah sistem informasi e-Report dengan subyek guru dan staf. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 49 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dengan metode product moment. Untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus alpha. Dan untuk pengujian regresi digunakan metode uji asumsi dan pengujian model signifikansi, dengan menggunakan software SPSS versi 26. Hasil penelitian ini bahwa semua hasil kuesioner valid dan reliabel. Untuk hubungan variabel tergantung masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh negatif dan sebagian tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : E-Rapor, *DeLone & McLean Model, Acceptance Technology Model (TAM)*

Latar Belakang Teoritis

Menurut Elisabet dan Irviani mengutarakan bahwa sistem informasi adalah suatu kombinasi yang teratur dari orang-orang, *hardware, software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Elisabet & Irviani, 2017). Perkembangan dari sistem informasi pada bidang pendidikan di Indonesia dimulai semenjak diterapkannya kurikulum 2013. Di mana pada saat itu mulai adanya satu sistem yang bernama DAPODIK (Data Pokok Pendidikan). DAPODIK ini merupakan pusat penyimpanan data yang disediakan oleh

pemerintah pusat untuk menampung semua data-data sekolah-sekolah yang ada se-Indonesia, sehingga saat ini data tersebut bersifat terpusat. Selain sistem DAPODIK yang sudah bisa dikatakan berhasil, dalam dunia pendidikan ini perkembangannya juga kian inovatif dan cepat. Hal ini terbukti juga dengan diluncurkannya sistem e-Rapor yang langsung dikelola oleh Kementerian Pendidikan.

Sistem e-Rapor ini sudah dirilis semenjak tahun 2017. Sistem e-rapor ini memiliki basis website, dan sistem ini dirilis untuk digunakan pada jenjang sekolah SD, SMP, SMA atau SMK sederajat. Harapan dari

adanya sistem e-Rapor ini yakni agar dapat mengubah pola kerja yang awalnya menggunakan sistem manual sehingga dapat beralih menjadi sistem digital dengan tujuan utamanya untuk mengefisienkan, mengefektifkan, dan menjadikan pola kerja dari guru-guru agar transparan (Ayu Eka Putri, 2020). SMAN 1 Gondanglegi yang terletak di desa Ketawang, kecamatan Gondanglegi, kabupaten Malang ini merupakan salah satu dari sekian banyak sekolah yang telah menerapkan sistem e-Rapor ini. Pada sekolah ini sistem e-Rapor ini sudah mulai dijalankan semenjak 2 tahun yang lalu, yakni semenjak tahun 2018. Selama 1 tahun awal penggunaan dari sistem e-Rapor ini yakni ditahun 2018-2019 masih ditemui beberapa kendala pada saat pengoperasian.

Pada 1 tahun awal ini bisa dikatakan sebagai masa uji coba dan pembiasaan akan penerapan sistem e-Rapor di sekolah SMAN 1 Gondanglegi. Masalah-masalah yang terjadi ini mulai dari masalah teknis yang ada pada sistem yang masih dalam proses pengembangan, masalah sarana dan prasarana, masalah mengenai belum terbiasanya pengguna dengan sistem e-Rapor yang masih baru ini, dan lain sebagainya. Namun kini seiring dengan berjalannya waktu penerapan dari sistem ini kini sudah mulai dapat semakin mudah digunakan karena para pengguna sudah mulai terbiasa dalam menggunakan sistem ini dan sudah mulai juga dirasakan akan manfaatnya oleh para pemakainya. Manfaat yang paling dirasakan terutamanya dapat membantu menjadikan pola kerja guru-guru di sekolah menjadi lebih efisien, efektif, dan transparan.

Dari beberapa model-model penilaian kesuksesan sistem ini model yang umum digunakan yakni model DeLone & McLean, model ini banyak digunakan karena merupakan model yang paling sederhana yang hasilnya dianggap sudah cukup valid. Di samping itu sebab lainnya karena memang sedang dibutuhkannya suatu model yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk membuat suatu sistem teknologi informasi agar dapat diterapkan secara sukses pada sebuah organisasi (Jogiyanto, 2007a).

Menurut DeLone & McLean (1992) (dalam Urbach & Muller, 2012:4-7) terdapat enam variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem yaitu kualitas sistem (*system*

quality), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organisation impact*). Di tahun 1992 ini merupakan model awal dari model kesuksesan yang dikemukakan DeLone & McLean, kemudian model awal ini dikembangkan kembali pada tahun 2003 yang dikenal dengan *DeLone & McLean Information System Success Model* atau biasa disingkat *D&M IS Success Model*. Di mana perubahannya terletak pada variabel dampak organisasi (*organizational impact*) yang diubah menjadi variabel keuntungan bersih (*net benefit*) dan penambahan variabel kualitas layanan (*service quality*).

Selain juga model DeLone dan McLean terdapat satu model lagi yang umum untuk digunakan, yakni model Acceptance Technology Model (TAM). Model TAM ini merupakan suatu model penelitian yang paling luas jika digunakan untuk menganalisis penerimaan sistem. Model TAM ini sendiri juga banyak digunakan dalam penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi. Terdapat salah satu pendapat mengenai TAM yang dikemukakan oleh Jogiyanto yakni, TAM dapat menjelaskan dan memprediksi mengenai penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor, yaitu kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) (Jogiyanto, 2007b).

Dikarenakan melihat atas hasil survei lapangan dan studi awal peneliti menyimpulkan bahwa didapati hasilnya adalah dengan diwajibkan bagi para guru untuk menggunakan sistem informasi e-Rapor ini, dan masih ada terjadinya beberapa masalah dari berbagai faktor mulai dari penggunanya dan sistem informasi e-Rapor sendiri, sehingga hal ini menyebabkan sistem informasi e-Rapor masih berjalan dengan kurang baik. Faktor dari penggunanya karena sistem ini masih terbilang belum terlalu lama masa penggunaannya dan intensitas penggunaan dalam menggunakan sistem informasi e-Rapor yang masih kurang maka perlu dilakukannya pengajaran dan bimbingan atau pendampingan dalam penggunaan sistem informasi ini yang harapannya agar para guru sebagai pengguna sudah terbiasa dalam menggunakan sistem informasi e-Rapor dan untuk segi sistem

informasi e-Rapor ini juga masih adanya beberapa kekurangan menurut segi pandangan pengguna, hal ini seperti kerap kali terjadinya bug pada sistem informasi e-Rapor, kerap kali ada kendala dalam mengakses sistem informasi e-Rapor, dan tampilan dan sistem pemrosesan yang menurut beberapa pengguna masih sulit untuk difahami sehingga menyebabkan kesulitan pengguna pada saat menggunakan.

Penelitian ini yang mana menggabungkan dua model analisa yakni model DeLone McLean & Acceptance Technology Model (TAM) memiliki tujuan untuk membuktikan mengenai kesuksesan sistem informasi e-Rapor. Yang mana hasil yang digunakan peneliti yakni dengan melihat melalui pengaruh setiap masing-masing variabel bebas yang diteliti yakni kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kepuasan persepsi (*perceived usefulness*) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang dijadikan sebagai model mediasinya.

Melihat dari adanya beberapa masalah yang ditemukan ini maka perlu untuk diadakannya penelitian lebih lanjut guna mengetahui mengenai kesuksesan dari sistem informasi e-Rapor terutama dalam prosesnya apakah sistem ini sudah berjalan secara efektif dan efisien dalam membantu kinerja kerja guru dalam mengolah data nilai siswa. Selain itu tujuan dari penelitian ini adalah 1). untuk mendeskripsikan mengenai pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kegunaan persepsi terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi pelaporan nilai (e-Rapor), 2). untuk menganalisis pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kegunaan persepsi terhadap kepuasan pengguna dari sistem informasi pelaporan nilai (e-Rapor), dan 3). untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna di antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kegunaan persepsi.

Landasan Teori

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan ini merupakan hasil dari perbandingan antara persepsi pengguna terhadap layanan dari suatu sistem teknologi informasi yang diinginkan dan diterima

(Utomo et al., 2017:150). Berikut ini merupakan indikator-indikator yang terdapat pada teori DeLone & McLean (2003) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan e-Rapor: 1). Bukti Langsung Atau Berwujud (*Tangible*), 2). Keandalan (*Reliability*), 3). Kesegeraan (*Responsiveness*), 4). Jaminan (*Assurance*), 5). Empati (*Empathy*).

b. Kualitas Sistem (X_2)

Kualitas sistem ini memiliki fokus pada seberapa baik performa dari sistem yang di dalamnya terdapat perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang digunakan untuk memberikan informasi sebagai keluaran (*output*) yang dibutuhkan oleh pengguna (Utomo et al., 2017:150). Berikut ini merupakan indikator-indikator yang terdapat pada teori DeLone & McLean (2003) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem e-Rapor: 1). Kemudahan Pengguna (*Ease To Use*), 2). Kecepatan Akses (*Response Time*), 3). Keandalan Sistem (*Reliability*), 4). Fleksibilitas (*Flexibility*), 5). Keamanan (*Security*).

c. Kualitas Informasi (X_3)

Kualitas informasi ini merupakan kualitas dari keluaran (*output*) yang berupa informasi dari hasil pemrosesan sistem teknologi informasi yang digunakan (Kawuryan, 2019:24-25). Jika melihat dari model kesuksesan DeLone & McLean pada tahun 2003 indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas informasi ini adalah: 1). Akurasi (*Accuracy*), 2). Ketepatan Waktu (*Timeliness*), 3). Relevan (*Relevance*), 4). Kelengkapan (*Completeness*), 5). Penyajian Informasi (*Format*).

d. Kegunaan Persepsian (X_4)

Davis (dalam Kurniawan, 2019:46-47) mendefinisikan kegunaan sebagai suatu pengukuran kepercayaan seseorang bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Indikator-indikator yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kegunaan persepsian ini

adalah: 1). Kecepatan Mengerjakan Pekerjaan (*Work More Quickly*), 2). Peningkatan Kinerja Tugas (*Job Performance*), 3). Peningkatan Produktivitas (*Increase Productivity*), 4). Peningkatan Efektivitas Kerja (*Effectiveness*), 5). Membuat Pekerjaan Lebih Mudah (*Make Job Easier*), 6). Kebermanfaatan Secara Keseluruhan (*Useful*).

e. Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut Goodhue dan Thompson (dalam Wahyudi et al., 2017:55) menyatakan bahwa pengukuran lain yang memiliki keterkaitan dengan faktor utama dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi adalah kepuasan. Indikator-indikator model DeLone & McLean (2003) untuk mengukur kepuasan pengguna: 1). Efektivitas (*Efectivity*), 2). Efisiensi (*Eficiency*), 3). Keputusan Menyeluruh (*Overall Decision*).

f. Hipotesis

Berdasarkan teori DeLone & McLean dijelaskan bahwa suatu sistem teknologi informasi akan dikatakan sukses apabila terdapat hubungan-hubungan yang positif antara variabel-variabel penelitiannya. Hipotesis dalam model DeLone & McLean dikatakan diterima jika variabel-variabel yang diuji dari hipotesis saling memiliki pengaruh, sedangkan hipotesis dikatakan ditolak apabila variabel-variabel yang telah diuji tersebut tidak berpengaruh (Kawuryan, 2019:34). Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir konseptual yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan untuk hipotesisnya yakni:

H1 : Kegunaan persepsi, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.

H2 : Diduga bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.

Metode Penelitian

Melihat berdasarkan masalah yang didapati maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitiannya korelatif. Pemilihan metode ini dikarenakan metode kuantitatif yang memiliki sifat deduktif dan pemilihan metode kuantitatif ini dikarenakan juga berdasarkan atas ruang lingkup data yang berasal dari lingkup data khusus kemudian akan diolah menjadi bentuk umum, maksudnya bahwa data-data yang didapat dari lapangan yang berbentuk khusus akan digeneralisasi menjadi sebuah kesimpulan umum (Utomo et al., 2017:150). Hal ini sesuai juga dengan kondisi dan kebutuhan dalam berjalannya proses penelitian. Ruang lingkup dalam penelitian ini akan berkaitan dengan sistem informasi e-Rapor yang digunakan oleh SMAN 1 Gondanglegi, dengan pemilihan responden yakni adalah para pengguna dari sistem informasi e-Rapor yang mana pada SMAN 1 Gondanglegi ini para pengguna sistem merupakan para guru dan staf dengan total jumlah responden sebanyak 49 orang. Peneliti memilih melakukan penelitian pada lokasi dan sistem e-Rapor ini dikarenakan belum adanya penelitian yang dilakukan sebelumnya pada lokasi dan sistem informasi e-Rapor di SMAN 1 Gondanglegi.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer yang berasal langsung dari jawaban kuesioner guru dan staf yang ada pada SMAN 1 Gondanglegi yang mana para guru dan staf tersebut merupakan para pengguna dari sistem informasi e-Rapor. Dan sebagai data yang menunjang dalam berjalannya penelitian ini berasal juga dari jurnal, artikel, dan buku yang sesuai dengan penelitian.

Pada penelitian ini kuesioner digunakan dengan tujuan guna memperoleh data deskriptif sebagai bahan dalam pengujian hipotesis. Jawaban yang nantinya akan diberikan oleh para responden akan diberikan batasan dengan beberapa alternatif jawaban atau hanya pada 1 jawaban saja (Utomo et al., 2017:151). Untuk menghasilkan data yang akurat dalam penelitian ini maka penilaian kuesioner akan menggunakan skala Likert. Sugiyono (dalam Kawuryan, 2019:40) menyatakan bahwa skala Likert ini digunakan untuk mengukur suatu

sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial. Dalam kuesioner atau angket yang digunakan peneliti memberi ketetapan penilaian skala yang terdiri dari lima tingkatan, yakni dengan skala likert.

Setelah terisinya kuesioner oleh para responden sebelum dilanjutkan pada tahap pengujian lain maka perlu di uji validitas terlebih dahulu. Validitas menurut Pranatha (dalam Kawuryan, 2019:44) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan dari suatu instrumen penelitian. Tujuan utama dari uji validitas instrumen ini untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan digunakan pada penelitian. Teknik yang digunakan untuk mengetahui kesejajaran dengan menggunakan teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 26 dengan cara mengkorelasikan antara masing-masing skor item dengan skor total. Kaidah keputusannya adalah apabila skor item signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) maka pernyataan yang digunakan adalah valid.

Selain uji validitas juga dibutuhkan uji reliabilitas guna memberikan penilaian secara internalnya. Sugiyono (dalam Kawuryan, 2019:45) menyatakan bahwa reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan guna mengetahui ketetapan suatu instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. Untuk menguji reliabilitas instrumen pada penelitian ini digunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen dapat dikatakan andal apabila nilai alpha lebih besar atau sama dengan 0,6. Metode alpha ini digunakan karena sifatnya yang umum, instrumen yang digunakan memiliki rentang nilai dan pengukuran dilakukan hanya satu kali. Pengujian ini juga dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 26.

Untuk populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni pada sejumlah guru-guru dan staf yang menggunakan sistem e-Rapor, pengguna dari sistem ini meliputi sejumlah 40 guru dan 13 staf. Sehingga didapatkan untuk

total dari populasi dalam penulisan ini sejumlah 53 orang.

Penggunaan rumus slovin ini dikarenakan dalam penarikan sample jumlah yang terdapat harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya yang tidak membutuhkan tabel sejumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus yang sederhana. Besar sampel minimal yang digunakan oleh peneliti ini ditetapkan atas dasar tingkat kesalahan atau margin of error yang sebesar 0,05 (Sugiyono, 2011:87). Berikut ini merupakan perhitungan sampel penelitian menggunakan rumus slovin. $n = N / (1 + (N \times e^2))$. Jadi, didapati jumlah sampel dalam penelitian ini terdapat sebanyak 49 responden. Dari keseluruhan total 53 orang pengguna sistem informasi e-Rapor yang terdapat pada SMAN 1 Gondanglegi. Hal ini dilakukan guna mempermudah dalam pengolahan data dan mendapatkan hasil pengujian yang lebih baik. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan, yakni:

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini memiliki definisi yakni, suatu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat suatu kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Analisis ini diperlukan untuk mendeskriptifkan atau memberikan gambaran data dari hasil pengumpulan kuesioner. Dengan digunakannya teknik ini dapat memberikan dukungan secara interpretasi dari hasil analisis yang digunakan.

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kegunaan persepsian, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Rapor.

Digunakannya regresi linear berganda ini dengan bantuan dari program SPSS versi 26.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada sebuah analisis regresi linear berganda. Pengujian asumsi klasik ini diperlukan guna memberikan kepastian mengenai persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Maka perlu dilakukannya pengujian atas beberapa asumsi klasik yang digunakan. Pengujian tersebut yaitu pengujian normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas. Digunakannya uji asumsi klasik ini dengan bantuan dari program SPSS versi 26.

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini dilakukan guna mengetahui mengenai hasil dari hipotesis yang telah dibuat melalui analisa data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Uji hipotesis ini dapat dilakukan setelah data kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Berikut ini merupakan beberapa teknik pengujian hipotesis yang akan dilakukan. Pengujian tersebut yakni Uji t dan Uji f. Digunakannya uji hipotesis ini dengan bantuan dari program SPSS versi 26.

Hasil dan Pembahasan

a. Uji Analisis Regresi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kegunaan persepsian, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Rapor. Bentuk umum dari persamaan regresi 4 variabel bebas adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$.

1. Hasil uji analisis model regresi linear berganda

Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 1,532 + 0,311X_1 + (-0,033X_2) + 0,235X_3 + 0,049X_4$. Dari persamaan tersebut diketahui bahwa nilai konstanta adalah 1,532, koefisien regresi pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan

pengguna (Y) dengan hasil positif sebesar 0,311. Sedangkan koefisien regresi kualitas sistem (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan hasil negatif sebesar 0,033. Kemudian koefisien regresi kualitas informasi (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan hasil positif sebesar 0,235. Dan untuk koefisien regresi pengaruh kegunaan persepsian (X_4) terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan hasil positif sebesar 0,049. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi terhadap keempat variabel bebas yakni hasilnya terdapat tiga variabel yang bernilai positif. Variabel yang bernilai positif tersebut yaitu adalah variabel kualitas pelayanan (X_1), variabel kualitas informasi (X_3), dan variabel kegunaan persepsian (X_4). Sedangkan untuk hasil uji yang bernilai negatif terdapat pada variabel bebas kualitas sistem (X_2).

2. Hasil uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas informasi (X_3), dan kegunaan persepsian (X_4) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara simultan. Dari hasil analisa uji f signifikansi variabel secara simultan atau bersama-sama sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut. $f_{tabel} = f(k;n-k) = f(4;49-4) = f(4;45) = 2,58$. Dapat diketahui bahwa nilai $f_{hitung} 20,631 > f_{tabel} 2,58$ dengan nilai dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas informasi (X_3), dan kegunaan persepsian (X_4) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

3. Hasil uji t

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t untuk menguji signifikansi

masing-masing variabel secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut. t tabel = $t (\alpha/2; n-k-1) = t (0,025; 49) = 2,00958$

a) Variabel X_1 dengan Y

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,185 > t$ tabel $2,00958$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

b) Variabel X_2 dengan Y

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,811 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,241 < t$ tabel $2,00958$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

c) Variabel X_3 dengan Y

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_3 terhadap Y adalah sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,543 > t$ tabel $2,00958$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

d) Variabel X_4 dengan Y

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X_4 terhadap Y adalah sebesar $0,546 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,588 < t$ tabel $2,00958$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_4) secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Pada hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kualitas informasi (X_3) didapati hasil yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Sedangkan variabel kualitas sistem (X_2) dan kegunaan persepsian (X_4) didapati hasil

yang negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang didapati dari hasil uji t ini diterima dan ditolak oleh responden. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian ini bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas sistem dan kegunaan persepsian memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Uji Hipotesis

1. Pengujian hipotesis pertama (H_1)

a) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor

Melihat dari hasil setelah dilakukan pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan yang ada pada poin uji regresi maka dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan nilai yang positif dengan besaran nilai sebesar $0,311$. Karena memiliki hasil yang bernilai positif maka dapat diartikan pengaruh yang ditimbulkan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna ini bersifat positif dan selain itu dapat diartikan juga bahwa bila dengan semakin baiknya kualitas pelayanan ini maka kepuasan pengguna juga dapat lebih meningkat. Kemudian jika kita melihat dari hasil uji t maka didapati hasilnya bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,185 > t$ tabel $2,00958$. Jika melihat dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki hubungan yang signifikan dan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

- b) Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor

Melihat dari hasil setelah dilakukan pengujian terhadap variabel kualitas sistem yang ada pada poin uji regresi maka dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan nilai yang negatif dengan besaran nilai sebesar 0,333. Karena memiliki hasil yang bernilai negatif maka dapat diartikan pengaruh yang ditimbulkan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna ini bersifat negatif dan selain itu dapat diartikan juga bahwa bila dengan semakin baiknya kualitas sistem ini maka kepuasan pengguna juga belum tentu dapat lebih meningkat. Kemudian jika kita melihat dari hasil uji t maka didapatkan hasilnya bahwa pengaruh dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,811 > 0,05$ dan nilai t hitung $-0,241 < t$ tabel 2,00958. Jika melihat dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas sistem secara parsial memiliki hubungan yang tidak signifikan dan pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

- c) Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor

Melihat dari hasil setelah dilakukan pengujian terhadap variabel kualitas informasi yang ada pada poin uji regresi maka dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan nilai yang positif dengan besaran nilai sebesar 0,235. Karena memiliki hasil yang bernilai positif maka dapat diartikan pengaruh yang ditimbulkan dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ini bersifat positif dan selain itu dapat diartikan juga bahwa bila dengan semakin baiknya kualitas informasi ini maka kepuasan pengguna juga dapat lebih meningkat. Kemudian jika kita melihat dari hasil uji t maka

didapati hasilnya bahwa pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,543 > t$ tabel 2,00958. Jika melihat dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas informasi secara parsial memiliki hubungan yang signifikan dan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

- d) Pengaruh kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor

Melihat dari hasil setelah dilakukan pengujian terhadap variabel kepuasan pengguna yang ada pada poin uji regresi maka dapat dilihat bahwa hasil menunjukkan nilai yang positif dengan besaran nilai sebesar 0,049. Karena memiliki hasil yang bernilai positif maka dapat diartikan pengaruh yang ditimbulkan dari variabel kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna ini bersifat positif dan selain itu dapat diartikan juga bahwa bila dengan semakin baiknya kegunaan persepsian ini maka kepuasan pengguna juga dapat lebih meningkat. Kemudian jika kita melihat dari hasil uji t maka didapatkan hasilnya bahwa pengaruh dari kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0,546 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,588 < t$ tabel 2,00958. Namun jika melihat dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki hubungan yang tidak signifikan dan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengujian hipotesis kedua (H_2)

Variabel dominan yang ada pada penelitian sistem informasi e-Rapor ini didapatkan hasilnya adalah variabel kualitas pelayanan. Dengan hasil ini maka diketahui bahwa hipotesis sebelumnya bahwa kualitas informasi merupakan variabel dominan terhadap kepuasan

pengguna, maka hipotesis tersebut ditolak atau tidak diterima.

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas pelayanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor di SMAN 1 Gondanglegi. Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

a. Peranan kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan persepsian, dan kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor, memperlihatkan gambaran sebagai berikut :

1. Pada variabel kualitas pelayanan yang mana di dalamnya didapati terdapat lima indikator yakni, berwujud atau bukti langsung, keandalan, kesegeraan, jaminan, dan empati. Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa dari kelima indikator ini indikator yang paling memiliki peranan besar yakni pada indikator berwujud atau bukti langsung.
2. Pada variabel kualitas sistem yang mana di dalamnya didapati lima indikator yakni, kemudahan pengguna, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan. Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa dari kelima indikator ini indikator yang paling memiliki peranan besar yakni pada indikator fleksibilitas.
3. Pada variabel kualitas informasi yang mana di dalamnya didapati lima indikator yakni, akurasi, ketepatan waktu, relevan, kelengkapan, dan penyajian informasi. Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa dari kelima indikator ini indikator yang paling memiliki peranan besar yakni pada indikator relevan.
4. Pada variabel kegunaan persepsian yang mana di dalamnya didapati enam indikator yakni, kecepatan mengerjakan pekerjaan, peningkatan kinerja tugas, peningkatan produktivitas, peningkatan efektivitas kerja, membuat pekerjaan lebih mudah, dan kebermanfaatannya secara

keseluruhan. Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa dari keenam indikator ini indikator yang paling memiliki peranan besar yakni pada indikator kecepatan mengerjakan pekerjaan.

5. Pada variabel kepuasan pengguna yang mana di dalamnya didapati tiga indikator yakni, efektivitas, efisiensi, dan keputusan menyeluruh. Yang mana hasilnya menunjukkan bahwa dari ketiga indikator ini indikator yang paling memiliki peranan besar yakni pada indikator efisiensi.
- b. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor, didapati hasilnya sebagai berikut:
1. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna diketahui hasil dari penelitiannya bahwa di antara keduanya didapati hasil yang positif dan signifikan secara parsial. Dengan kata lain bahwa bilamana terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel kualitas pelayanan maka akan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.
 2. Hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna diketahui hasil dari penelitiannya bahwa di antara keduanya didapati hasil yang negatif dan tidak signifikan secara parsial. Dengan kata lain bahwa bilamana terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel kualitas sistem maka akan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.
 3. Hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna diketahui hasil dari penelitiannya bahwa di antara keduanya didapati hasil yang positif dan signifikan secara parsial. Dengan kata lain bahwa bilamana terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel kualitas informasi maka akan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.
 4. Hubungan antara kegunaan persepsian terhadap kepuasan

pengguna diketahui hasil dari penelitiannya bahwa di antara keduanya didapati hasil yang negatif dan tidak signifikan secara parsial. Dengan kata lain bahwa bilamana terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel kegunaan persepsian maka tidak akan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna sistem informasi e-Rapor.

- c. Variabel dominan yang ada pada penelitian sistem informasi e-Rapor ini didapati hasilnya adalah variabel kualitas pelayanan. Dengan hasil ini maka diketahui bahwa hipotesis sebelumnya bahwa kualitas informasi merupakan variabel dominan terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis tersebut ditolak atau tidak diterima.

Daftar Pustaka

- Ayu Eka Putri. 2020. Analisis Kualitas Konten Dan Akurasi Terhadap Kepuasan Guru Menggunakan Aplikasi E-Rapor Di Smk Negeri 3 Pariaman. *Al Murabbi*, 5 (2): 73–82. <https://doi.org/10.35891/amb.v5i2.2142>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Elisabet, Y. A., & Irviani, R. 2017. Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: *Andi Offset*.
- Jogiyanto, H. 2007a. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: *Andi Offset*.
- Jogiyanto, H. 2007b. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: *Andi Offset*.
- Kawuryan, L. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMA). Skripsi. Malang: *Program Sarjana Universitas Islam Raden Rahmat*.
- Kurniawan, H. 2019. Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi Dengan Pendekatan DeLone And McLean Is Success Model Dan TAM. Skripsi. Jakarta: *Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: *Alfabeta*.
- Urbach, N., & Muller, B. 2012. The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Springer+Business Media*, 1: 1–18. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4419-6108-2_1
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3 (2): 149–160. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Wahyudi, F., Respati, H., & Tomo Ardianto, Y. 2017. Information and Knowledge Management Study on DAPODIK Information System: User Satisfaction as Mediation of System Quality and Information Quality on Net Benefit. *Information and Knowledge Management*, 7 (7):53–62. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/view/37734>