

ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI ONLINE STIKOM BALI

Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S¹, Ratna Kartika Wiyati²
^{1,2}STIKOM Bali, Jalan Raya Puputan No.86 Renon Denpasar
e-mail: ¹yuni@stikom-bali.ac.id, ² ratna@stikom-bali.ac.id

Abstrak

SION merupakan sistem yang memungkinkan mahasiswa mendapatkan semua informasi terkait akademik mahasiswa yaitu informasi mengenai kegiatan akademik, kalender akademik, nilai, pengumuman-pengumuman, pengajuan judul skripsi, pembayaran dan lainnya. Salah satu kunci bagi keberhasilan implementasi sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem tersebut. Dalam model kesuksesan Delon dan Mclean, faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Oleh karenanya perlu diketahui bagaimana hubungan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SION STIKOM Bali yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Penelitian ini melakukan identifikasi dan analisis mengenai hubungan antara faktor kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan pada model kesuksesan Delon dan Mclean. Dengan mengetahui kepuasan pengguna dalam penggunaan SION akan menjadi rekomendasi bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan efektivitas dan layanan SION sehingga menjadi keunggulan kompetitif perguruan tinggi tersebut. Berdasarkan hasil analisis penelitian menghasilkan model modifikasi Delon dan Mclean yang terdiri dari dua hipotesis yaitu H1: Kualitas sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, H2: Kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari model yang diusulkan, kedua hipotesis signifikan atau terbukti.

Kata kunci—SION, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna

Abstract

SION is a system that allows students to get all the information related to that student academic information on academic activities, academic calendars, grades, announcements, submission of thesis titles, and other payments. One of the keys to the successful implementation of information systems can be seen from the system user satisfaction. In the model of success Delon and Mclean, factors affecting user satisfaction is the quality of the system and the quality of information. Therefore need to know how the relationship between the quality of the system and the quality of information on user satisfaction SION STIKOM Bali which in this case is a student. This study identifies and analyzes the relationship between the quality factor of the system and the quality of information on user satisfaction based on the model of Delon and Mclean. By knowing the user satisfaction in using SION will be a recommendation for universities to improve the effectiveness and SION services so that it becomes a competitive advantage of the college. Based on the analysis of research to produce the modified model Delon and Mclean consisting of two hypotheses are H1: The quality of the system will affect the user satisfaction, H2: The quality of information will affect user satisfaction. Based on the results of testing hypotheses of the proposed model, two hypotheses are significant.

Keywords— SION, system quality, information quality, user satisfaction

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi dalam meningkatkan daya saing dan kinerja sedang menggalakan penerapan teknologi informasi dalam segala bidang terkait akademis mahasiswa. Hal ini menjadi prioritas utama khususnya perguruan tinggi swasta untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. STIKOM Bali adalah salah satu perguruan tinggi yang menerapkan teknologi informasi terkait bidang akademik mulai dari proses perwalian, pembayaran, perkuliahan, pengajuan judul skripsi, sampai pendaftaran wisuda semua telah menggunakan sistem informasi. Sistem informasi yang akan selalu digunakan selama menjadi mahasiswa STIKOM adalah Sistem Informasi Online Mahasiswa atau lebih dikenal dengan SION. SION merupakan sistem yang memungkinkan mahasiswa mendapatkan semua informasi terkait akademik mahasiswa yaitu informasi mengenai kegiatan akademik, kalender akademik, nilai, pengumuman-pengumuman, pengajuan judul skripsi, pembayaran dan lainnya.

Salah satu kunci bagi keberhasilan implementasi sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem tersebut. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh banyak hal sesuai dengan metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan. Kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan beberapa metode seperti metode Kano, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Delon dan Mclean, dan lainnya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pada beberapa metode tersebut akan berbeda. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perlu diketahui sehingga manajemen dapat memaksimalkan atau meningkatkan kinerja dari factor tersebut. Dalam model kesuksesan Delon dan Mclean, faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Oleh karenanya perlu diketahui bagaimana hubungan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SION STIKOM Bali yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan Delon dan Mclean dikarenakan pada SION STIKOM Bali pengguna lebih menekankan pada pencarian informasi dengan menggunakan sistem informasi tersebut.

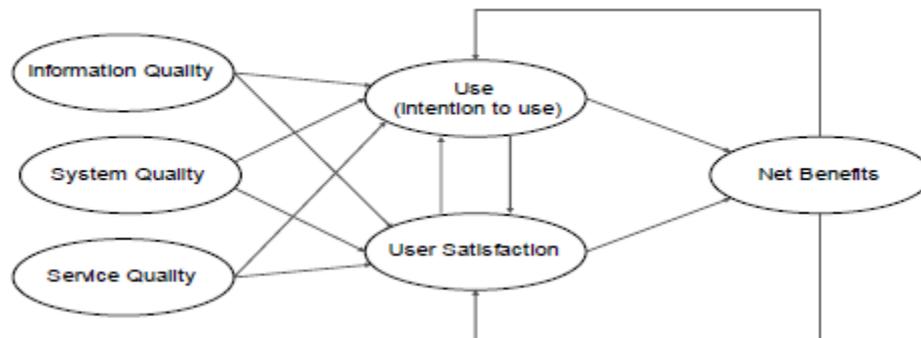
Penelitian mengenai pengujian model kesuksesan D&M di Indonesia dilakukan oleh Wahyuni (2011) dan Radityo & Zulaikha (2007) dengan hasil yang relatif berbeda beda. Hasil penelitian Wahyuni (2011) dengan objek penelitian pmda pengguna SIKD di provinsi JawaBarat, Jawa Timur dan Jawa Tengah, menunjukkan mendukung sebagian model kesuksesan D&M[1]. Sedangkan hasil penelitian Radityo & Zulaikha (2007) dengan objek mahasiswa Universitas Diponegoro, pengguna sistem informasi akademik berbasis web, menunjukkan hasil yang cenderung tidak mendukung model kesuksesan D&M[2]. Model kesuksesan Delon dan Mclean memiliki beberapa variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, minat penggunaan dan manfaat. Dalam penelitian ini tidak mengukur hubungan semua variabel tetapi hanya melakukan analisis terhadap tiga variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi dan analisis mengenai hubungan antara factor kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan pada model kesuksesan Delon dan Mclean. Dengan mengetahui kepuasan pengguna dalam penggunaan SION akan menjadi rekomendasi bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan efektivitas dan layanan SION sehingga menjadi keunggulan kompetitif perguruan tinggi tersebut.

Beberapa referensi dan teori yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada beberapa teori berikut :

Model Delon dan Mclean

Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Dengan adanya perkembangan penelitian atas model awal tersebut, pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan pemutakhiran dengan menambahkan variabel *service quality* serta merubah variabel

individual impact dan variabel *organizational impact* menjadi variabel *net benefit*. Model penelitian DeLone dan McLean dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model kesuksesan sistem DeLone dan McLean

Berdasarkan keenam elemen atau variabel tersebut model kesuksesan DeLone dan McLean beberapa faktor pengukuran pada masing-masing variabel antara lain:

1) *Information Quality*

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem informasi. Kualitas informasi menurut DeLone & McLean (1992) diukur menggunakan beberapa hal yaitu:

- a) Informasi harus di personalisasi.
- b) Kelengkapan (*complete*).
- c) Relevansi (*relevant*).
- d) Mudah dipahami (*easy to understand*).
- e) Memberi keamanan terhadap pengguna.
- f) Konsistensi.

2) *System Quality*

Kualitas sistem digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas sistem pada teknologi informasi itu sendiri. Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992) diukur menggunakan beberapa aspek antara lain :

- a) Usability
- b) Ketersediaan (*availability*).
- c) Waktu keandalan (*time reliability*).
- d) Kemampuan beradaptasi (*adaptability*).
- e) Respon (*response*).

3) *Service Quality*

Peneliti-peneliti sistem informasi yang memasukkan pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) kedalam model DeLone dan McLean mengambilnya dari penelitian pemasaran. Para peneliti yang berpendapat bahwa kualitas layanan akan ditambahkan ke model keberhasilan telah menerapkan dan menguji 22-item instrumen pengukuran SERVQUAL dari pemasaran untuk IS konteks. Beberapa sampel SERVQUAL item instrumen meliputi:

- a) *Tangible*
- b) *Reability*
- c) *Responsiveness*
- d) Jaminan (*assurance*)
- e) Empati (*emphaty*)

4) *Use* (penggunaan)

Penggunaan digunakan untuk mengetahui intensitas penggunaan informasi yang mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Penggunaan (*Use*) menurut DeLone dan McLean (1992) diukur menggunakan beberapa aspek antara lain :

- a. Frekwensi penggunaan.

- b. Waktu penggunaan.
- c. Jumlah akses.
- d. Pola penggunaan.
- e. Ketergantungan.

5) *User Satisfaction*

Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna menurut DeLone dan McLean (1992) diukur menggunakan kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh. Kepuasan informasi yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap informasi yang diberikan oleh sistem. Sedangkan kepuasan menyeluruh yaitu mencakup kepuasan terhadap kinerja sistem, kepuasan terhadap pelayanan dan informasi[4].

6) *Net Benefits*

Menurut DeLone dan McLean (2003) manfaat bersih (*netbenefit*) adalah ukuran keberhasilan yang paling penting karena dapat menangkap keseimbangan antara dampak positif dan negative dari sistem informasi. Manfaat bersih merupakan langkah-langkah paling penting tetapi tidak dapat dianalisis dan dipahami tanpa pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi[4].

Penelitian Terkait

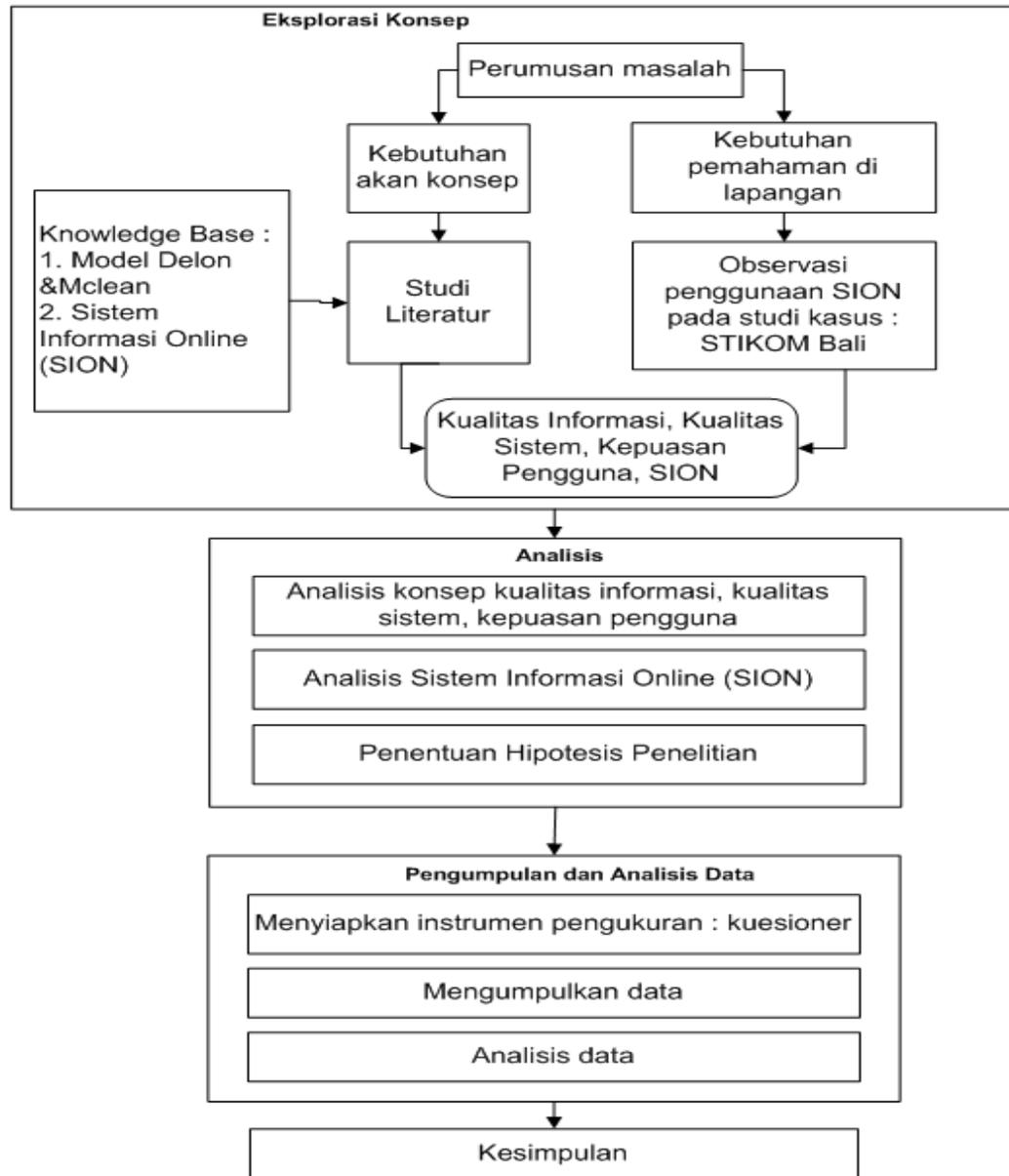
Livari melakukan penelitian untuk menguji model DeLone danMcLean (1992) pada sistem informasi akuntansi di Dewan Kota (City Council) Oulu, Finlandia. Studi lapangan dilakukan dengan menggunakan data longitudinal dengan mengambil 78 orang sampel yang merupakan pemakai utama dari sistem. Konsisten dengan penelitian Roldan dan Leal pada tahun 2003, pada penelitian ini dibuktikan bahwa kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai. Sedangkan kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Antara penggunaan dengan kepuasan pemakai tidak terbukti salingmempengaruhi satu sama lain (*reciprocaly*). Dampak individu secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai, tetapi tidak oleh penggunaan[5].

Hammer melakukan penelitian pada implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Terkomputerisasi (*computerised hospital information system*) di Afrika Selatan pada rumah sakit public pemerintah. Penelitian tersebut berdasarkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbaharui. Hasil Uji Empiris menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, sedangkan kualitas informasi memberikan pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pemakai[6].

Hasil penelitian [5] menunjukkan kualitas informasi dan kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Antara penggunaan dengan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu sama lain (*reciprocaly*). Net Benefit secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai, tetapi tidak oleh penggunaan. Hal ini dikarenakan penelitian Livari menggunakan objek penelitian pada penggunaan Sistem Informasi yang bersifat mandatory. Penelitian lain oleh McGill [5] menyebutkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan.

METODE PENELITIAN

Bagian ini akan menjelaskan mengenai tahapan dalam penelitian. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi kerangka berpikir metodologi *IS Research* yang dikemukakan oleh [7]. Menurut [7] sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan pengetahuan lingkungannya (*relevance*) dan patuh terhadap dasar yang ada (*rigor*). Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Metodologi penelitian

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari lima tahapan yaitu :

1. Eksplorasi konsep

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu model kesuksesan Delon dan Mclean dan Sistem Informasi Online (SION). Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan SION yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

2. Analisis

Pada tahap analisis dilakukan analisis konsep kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, SION STIKOM Bali dan penentuan hipotesis penelitian.

3. Pengumpulan dan analisis data
Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden mahasiswa STIKOM Bali. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.
4. Kesimpulan
Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SION STIKOM Bali

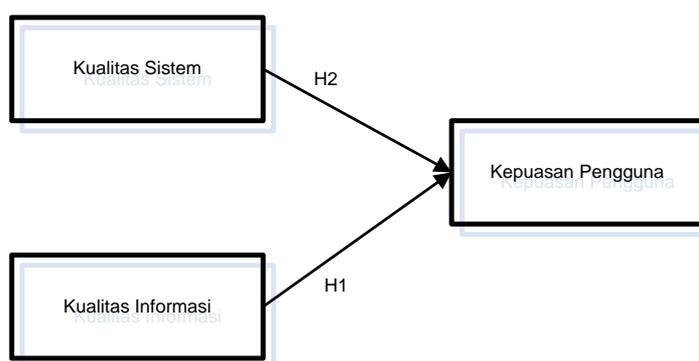
SION STIKOM Bali adalah sebuah aplikasi sistem informasi berbasis web yang digunakan untuk memberikan informasi terkait perkuliahan untuk mahasiswa STIKOM Bali. Setiap mahasiswa harus memasukkan username dan password masing-masing untuk dapat login pada SION. Mahasiswa yang dapat login pada SION adalah mahasiswa STIKOM Bali yang telah terdaftar serta memiliki username dan password. SION STIKOM Bali berisi informasi mengenai biodata mahasiswa yang bersangkutan, jadwal perkuliahan untuk semester yang sedang berlangsung, kalender akademik, history nilai mahasiswa dan informasi terkait dengan kegiatan dan perkuliahan yang ada pada STIKOM Bali. Bagi mahasiswa semester akhir, SION dapat digunakan sebagai sistem untuk pengajuan judul skripsi atau tugas akhir secara online. Sedangkan bagi mahasiswa semester atas dapat memanfaatkan SION untuk melakukan pemilihan konsentrasi pada program studi masing-masing berdasarkan minat dan kemampuan.

Analisis Variabel Penelitian

Pada penelitian ini tiga variabel yang digunakan diadopsi dari model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean yaitu :

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)
Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Information Quality merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan 5 indikator yang digunakan yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), *Relevance* (relevan), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).
3. Variabel *User Satisfaction*
Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas 3 item, yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan Kebanggaan (*proudness*).

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini akan menggunakan tiga variabel yang diadopsi dari model Delon Mclean. Modifikasi model Delon Mclean untuk menilai kepuasan pengguna dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Modifikasi Delon Mclen dalam penggunaan SION

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Informasi akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H2 : Kualitas Sistem akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Karakteristik Responden Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 220 kuesioner kepada mahasiswa selama tanggal 1-20 April 2016. Dari seluruh kuesioner yang disebar ke mahasiswa, maka sebanyak 213 kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan terisi jawaban sepenuhnya. Sehingga data yang dapat digunakan sebanyak 213. Karakteristik responden mahasiswa yang berhasil dikumpulkan adalah mengenai jenis kelamin, program studi dan umur. Tabel 1 memperlihatkan profil dan karakteristik dari responden mahasiswa.

Tabel 1. Profil dan Karakteristik Reponden Mahasiswa

Jenis Kelamin		Usia			Home Base	
L	P	18-20	21-25	>25	SK	SI
155	58	147	60	6	61	152

Berdasarkan profil dan karakteristik responden mahasiswa, maka dominan mahasiswa yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 155, usia antara 18-20 yaitu sebanyak 147, dan home base SI sebanyak 152 orang.

Uji Validitas dan Reliability

Uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS 20. maka diperoleh hasil seluruh item instrument. Berdasarkan data uji validitas pada Tabel 2 dengan menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlation*, terdapat semua indikator menunjukkan hasil positif. Hasil tersebut menunjukkan semua indikator diikutkan dalam analisis korelasi. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS11	0.368	0.734
KS12	0.393	0.733
KS13	0.409	0.729
KS14	0.201	0.868
KS21	0.419	0.728
KS22	0.459	0.729
KS31	0.450	0.728
KS32	0.438	0.730
KS41	0.485	0.724
KS42	0.385	0.730
KI12	0.548	0.725
KI21	0.507	0.729
KI31	0.458	0.727
KI32	0.398	0.732
KI41	0.382	0.731
KI42	0.458	0.726
KI51	0.340	0.734
KP11	0.408	0.730
KP21	0.555	0.722

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dapat dilihat bahwa semua item menunjukkan hasil reliabilitas > 0.6 . Dapat disimpulkan bahwa semua item dapat dikatakan reliabel.

Pengujian Hipotesis

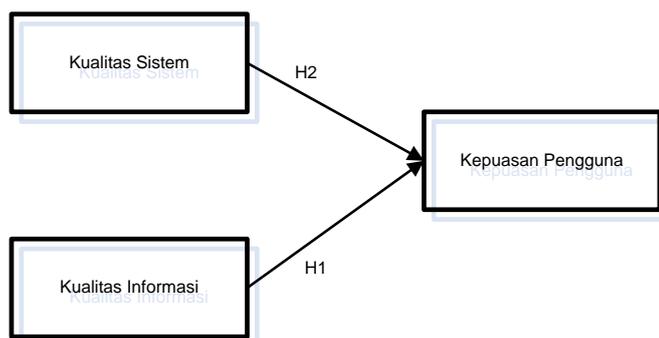
Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan 37 data. Pengujian dilakukan menggunakan teknik Teknik Kendall-Tau b, dengan bantuan alat SPSS 20. Teknik korelasi Kendall-Tau (τ) digunakan untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih, bila datanya berbentuk ordinal. Persamaan yang digunakan untuk perhitungan manual Kendall-Tau adalah sebagai berikut [8]:

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Dimana:

- τ = koefisien korelasi Kendall-Tau yang besarnya ($-1 < \tau < 1$)
- A = Jumlah rangking atas
- B = Jumlah rangking bawah
- N = Jumlah anggota sampel

Pengujian dilakukan sesuai dengan hubungan variabel pada hipotesis yang ditunjukkan oleh Gambar 6. Masing-masing pengujian adalah untuk mencari nilai koefisien korelasi dan signifikansi dari hubungan tersebut.



Gambar 4. Hipotesis Penelitian

Hasil pengujian tingkat korelasi variabel pembentuk model dengan menggunakan teknik Kendall-Tau pada SPSS 20. Hasil analisis yang dapat diperoleh tersebut digunakan untuk uji signifikansi. Uji signifikansi dilakukan untuk menguji apakah korelasi yang didapat bisa menjelaskan hubungan antara variabel.

Signifikansi suatu hipotesis dengan metode korelasi Kendall-Tau ditentukan dengan melihat nilai signifikansi yang dihasilkan dari keluaran program SPSS 20. Sebuah hipotesis dikatakan signifikan jika nilai signifikansi < 0.05 . Ringkasan hasil pembuktian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pembuktian Hipotesis

Hipotesis		Hasil Pengukuran	Keputusan
1	Kualitas Informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Signifikan. Hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna SION adalah signifikan dengan nilai signifikansi $0.0 < 0.05$, sehingga hipotesis ini dapat dibuktikan	Diterima
2	Kualitas Sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna	Signifikan. Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna SION adalah signifikan dengan nilai signifikansi $0.0 < 0.05$, sehingga hipotesis ini dapat dibuktikan	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan korelasi dari dua hipotesis, kedua hipotesis H1 dan H2 terbukti. Analisis pengujian masing-masing hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H1) yaitu kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SION terbukti. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut mahasiswa STIKOM Bali dengan kualitas informasi yang baik yang terdapat dalam SION mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SION.
2. Hipotesis 2 (H2) yaitu kualitas sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SION terbukti. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut mahasiswa STIKOM Bali kualitas SION mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SION.

Berdasarkan hasil evaluasi hipotesis, kedua variabel yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi terbukti. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna SION STIKOM Bali dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem dan kualitas informasi. Rekomendasi untuk pengelola sistem dan manajemen STIKOM Bali berdasarkan hasil penelitian ini adalah melakukan peningkatan pengelolaan SION dengan mengelola informasi yang terdapat dalam SION dengan baik dan melakukan maintenance terhadap sistem SION secara berkelanjutan sehingga kepuasan pengguna dalam hal ini meningkat.

KESIMPULAN

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian yang dilakukan di STIKOM Bali hingga analisa hasil yang dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini analisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi online stikom bali terdiri dari dua hipotesis yaitu H1 : Kualitas Informasi akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan H2 : Kualitas Sistem akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari model yang diusulkan, kedua hipotesis signifikan atau terbukti sehingga didapatkan hasil kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SION STIKOM Bali sudah baik, ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menyatakan bahwa sistem untuk SION sudah cukup baik.

SARAN

Dalam pelaksanaan proses penelitian, maka terdapat beberapa hal yang dapat disarankan untuk peningkatan mutu pelaksanaan penelitian yang sama berikutnya:

1. Penelitian ini menggunakan tiga variabel dalam model kesuksesan Delon Mclean. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis terhadap semua variabel yang ada pada model Delon Mclean.
2. Alat uji hipotesis SPSS 20 dengan metode korelasi dengan responden 213 orang. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pengujian menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wahyuni, T. (2011). "Uji Empiris Model Delon Mcquen Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah". *Jurnal BPPK*. Vol. 2 Iss.
- [2] Radityo, D. & Zulaikha. (2007). "Pengujian Model Delone and Mclean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen". Vol. Iss
- [3] DeLone, W. & McLean, E.(2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* (19:4). Spring.
- [4] DeLone, W., & McLean, E. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. *Information System Research* , 60-95.
- [5] Livari, J. (2005) "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information* ".
- [6] Hammer, L. (2004) "Assessment of Success of a Computerised Hospital Information System in a Public Sector Hospital in South Africa".
- [7] Hevner, A. C., March, S., Park, J., dan Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research, *Management Information Systems Quarterly*, 28(1), 77-105.
- [8] Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.