

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Muhammad Imam Andikha¹, Rahmiati², Thamrin³

¹)Manajemen, Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Jln. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat, 25171

²)Manajemen, Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Jln. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat, 25171

³)Manajemen, Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Jln. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang, Sumatera Barat, 25171

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 12 November 2018
Direvisi: 18 November 2018
Diterbitkan: 21 November 2018

KATA KUNCI

Sistem Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna

KORESPONDEN

No. Telepon: 081372474349
E-mail:
imamandikha88@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Portal Akademik UNP. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni-Agustus tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa UNP yang terdaftar aktif pada tahun 2016 dengan sampel sebanyak 400 orang diambil secara probability sampling. Data diolah dengan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada $\alpha = 0,05$

PENDAHULUAN

Banyaknya orang yang menggunakan jaringan Internet pada saat ini, sehingga membuat fenomena gaya hidup baru di kalangan masyarakat terhadap penggunaan Internet, seolah Internet tidak terlepas dari

kehidupan manusia saat ini. Majunya teknologi dan informasi membuat pengetahuan masyarakat lebih terbuka terhadap pengetahuan global. Dimana sekarang ini Internet dapat diakses oleh kalangan apa saja dimana saja dan kapan saja. Universitas Negeri Padang dalam pelaksanaan akademiknya memiliki suatu

sistem informasi (portal akademik) yang beralamat www.portal.unp.ac.id. Sistem tersebut memungkinkan para civitas akademika Universitas Negeri Padang untuk menerima informasi dengan lebih cepat melalui Internet. Sistem ini diharapkan dapat memberi kemudahan kepada semua civitas akademika untuk melakukan aktivitas-aktivitas akademik dan proses belajar-mengajar. Dengan memasukkan nim dan password para mahasiswa dapat membuka dan menggunakan fasilitas yang ada di dalam portal akademik tersebut. Tujuan dari Portal Akademik ini adalah memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang dapat diakses oleh mahasiswa kapan saja dan dimana saja untuk memenuhi kebutuhan akademik.

Suksesnya sistem informasi akademik UNP ini, dapat diukur melalui salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi yaitu model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean pada tahun 2003 yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini merefleksikan ketergantungan enam pengukuran, yaitu: kualitas sistem (*system Quality*), kualitas informasi (*information Quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), manfaat bersih (*net benefits*).

Namun, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 2 dimensi yaitu dimensi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai pengukuran Kepuasan karena sistem yang diteliti bersifat *Mandatory*. Dimensi Kualitas pelayanan tidak digunakan karena di Portal Akademik UNP kita hanya berhadapan dengan sebuah Sistem Informasi dan tidak ada unsur pelayanan. Sedangkan Dimensi Penggunaan tidak bisa digunakan pada Sistem yang bersifat Wajib Digunakan (*Mandatory*). Sedangkan Manfaat Bersih yang didapat tentu untuk Organisasi UNP sendiri dan Mahasiswanya sehingga dimensi Manfaat Bersih tidak perlu digunakan lagi.

Penelitian empiris terhadap Model Delone dan Mclean yang dilakukan oleh (McGill, 2005) menemukan bahwa *perceived Information Quality* dan *perceived System Quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use*. Studi lain yang dilakukan (Livari, 2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived System Quality* dan *perceived Information Quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem tersebut, perbedaan ini disebabkan karena peneliti nya menggunakan obyek pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*, sehingga intensitas penggunaan sistem bukan merupakan indikator kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan. Maka, didalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi Portal Akademik UNP.

Kualitas sistem berarti adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan Mclean, 2003). Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Mahasiswa selaku pengguna sistem informasi biasanya hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan akademik dan kualitas informasi yang dihasilkan, tetapi mengabaikan kualitas sistem nya. Apabila kualitas sistem pada sistem informasi tidak memadai, maka sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan wawancara terbuka pada 15 orang mahasiswa pada hari Kamis, 8 Februari 2018, penulis menemukan beberapa pendapat Mahasiswa tentang Kualitas Sistem Portal Akademik UNP, seperti selama melakukan proses pengambilan KRS bersama beberapa

mahasiswa tidak dapat mengakses Portal Akademik UNP dikarenakan banyaknya pengguna yang mengakses secara bersamaan. Hal ini dapat menyebabkan Portal Akademik UNP tidak dapat di akses atau *crash*. Hal ini didukung oleh data yang penulis dapatkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Daya Tampung Server Portal Akademik UNP

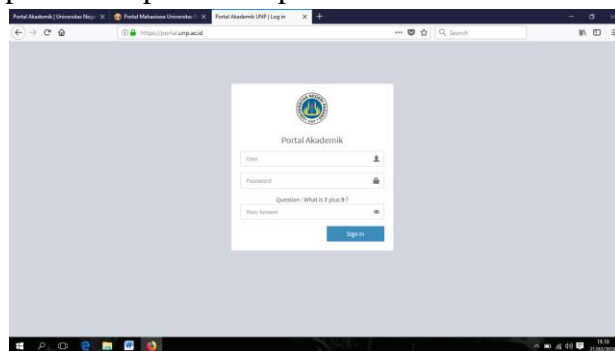
Keterangan	Jumlah Mahasiswa
Daya Tampung Optimal Server	8.000
Jumlah Mahasiswa saat Pengambilan KRS bersama (Tahap 1, FIP FBS FMIPA FIS)	14.062

Sumber: PUSKOM UNP, Tahun 2018

Berdasarkan data dari Tabel 1 memperlihatkan bahwa kemampuan server tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang mengakses portal saat pengambilan KRS bersama. Pada uji server yang dilakukan oleh Puskom UNP di awal tahun 2018 dinyatakan bahwa daya tampung server berjumlah 8000 pengguna, sedangkan jumlah mahasiswa untuk pengambilan KRS bersama tahap 1 berjumlah 14.062 Mahasiswa. Apabila permasalahan Kualitas Sistem ini terus berlangsung maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa selaku pengguna Portal Akademik. Selama melakukan proses pengambilan KRS bersama, saat ini Portal Akademik UNP belum mampu untuk menampung semua user nya apabila menggunakan Portal Akademik UNP secara bersamaan, hal ini dapat menyebabkan Portal Akademik UNP tidak dapat di akses atau *crash*. Apabila permasalahan kehandalan sistem ini terus berlangsung maka akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa selaku pengguna Portal Akademik.

Hasil wawancara selanjutnya ditemukan bahwa mahasiswa berpendapat didalam Portal Akademik UNP output yang dihasilkan belum ditampilkan secara menarik dari segi format

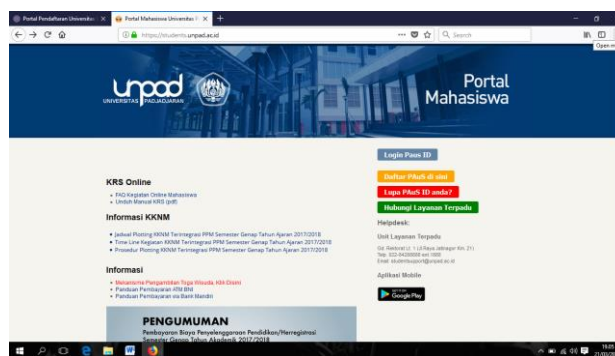
penyajiaannya. Saat Portal UNP dan UNPAD dibandingkan, mahasiswa cenderung mengatakan bahwa tampilan Portal UNPAD lebih baik daripada Portal UNP. Didalam halaman depan *web design* portal akademik Universitas Negeri Padang terlihat kurang menarik dan masih banyak bagian yang kosong dibandingkan portal kampus lain seperti Gambar di bawah ini:



Sumber : portal.unp.ac.id

Gambar 1. Portal Akademik UNP

Dilihat dari Gambar 1 menurut mahasiswa Portal Akademik UNP terlalu minimalis , masih banyak area yang kosong dibandingkan pada Gambar 3 dibawah Portal Akademik Universitas Padjajaran yang web design nya sudah baik dan lebih banyak informasi yang ditampilkan.



Sumber : students.unpad.ac.id

Gambar 2. Portal Akademik Universitas Padjajaran

Dapat kita lihat pada Gambar 1 dan 2 bahwa tampilan (*web design*) portal Universitas Padjajaran lebih baik dibanding portal akademik Universitas Negeri Padang. Portal akademik Universitas Padjajaran juga memiliki informasi yang lebih lengkap dibanding Universitas Negeri Padang , seperti ada nya informasi

mengenai contact yang dihubungi bila mengalami kesulitan maupun layanan Lupa Password. Hal seperti ini belum terdapat pada portal akademik UNP.

Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat dari sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Selanjutnya masih ada output informasi yang tidak akurat. Semisal nya jadwal pengambilan KRS diumumkan di portal pada pukul 8 pagi, namun hingga pukul 9 pagi pengambilan KRS belum dibuka. Contoh lain setelah selesai mengambil KRS dengan jadwal yang sudah diatur, ternyata ada perubahan jadwal kelas ataupun dosen pengajar di hari kemudiannya yang menyebabkan ada kelas yang bentrok sehingga mahasiswa harus mengatur jadwal kuliahnya kembali. Persoalan ini bila eksis tentu akan membuat mahasiswa tidak merasa puas atas Portal Akademik UNP. Atas dasar teori tersebut yang sudah dipaparkan penulis menggunakan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai indikator dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi Portal Akademik UNP yang akan diteliti karna dua faktor inilah prediktor yang signifikan dalam mengukur Kepuasan Pengguna.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan hubungan sebab akibat dari satu variabel independen ke variabel dependen, yaitu pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Portal Akademik UNP terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini

bersifat *explanatory study*, studi penjelasan untuk mengidentifikasi data primer hasil dari jawaban responden yang dituangkan dalam jawaban kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang yang dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S1 Universitas Negeri Padang yang terdaftar aktif pada tahun 2016 karena diasumsikan sudah menggunakan Portal Akademik. Metode penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan rumus Slovin didapat jumlah sampel sebanyak 400 orang.

Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data primer merupakan jawaban kuesioner responden dari pertanyaan yang telah dibuat peneliti terhadap variable bebas, yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi. Dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel terikat. Sedangkan Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Yaitu data yang didapat dari majalah, buku, Internet, intansi terkait dan lain-lain.

Metode Pengumpulan Data

Terdiri atas 2 yaitu Kuesioner dan Studi kepustakaan. Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan/pertanyaan

tersebut. Studi kepustakaan/dokumentasi, yaitu mempelajari teori manapun data praktis dari kepustakaan yang berhubungan dengan judul atau pokok bahasan yang akan diteliti

Uji coba Instrumen Penelitian

Setelah data terkumpul lalu dilakukan uji instrumen untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Untuk itu digunakan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas

Analisis Deskriptif

Analisa ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Analisa ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lain

Analisis Induktif

Terdiri dari Uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda

Uji Asumsi Klasik

Agar dapat diperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji heterokedastisitas (pengolahan data dengan komputerisasi menggunakan program SPSS 21.0).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antar lebih dari satu variabel predictor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

Uji F

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2005).

Uji Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinan bertujuan untuk mengetahui signifikansi variabel. Koefisien determinasi melihat seberapa besar pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Koefisien determinan berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), $0 < R^2 < 1$. Bila nilai R² semakin mendekati nilai 1 maka menunjukkan semakin kuatnya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai R² semakin mendekati 0 maka menunjukkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil.

Uji Hipotesis (Uji t)

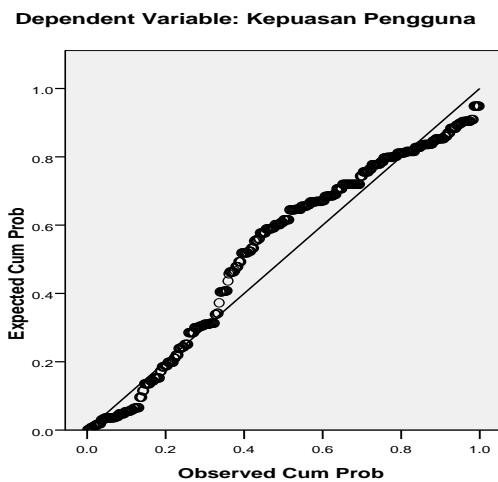
Nilai t-hitung digunakan untuk menguji variabel-variabel *independent* secara signifikan terhadap variabel terikat atau tidak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi syarat normalitas (Ghozali, 2013).

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Uji Normalitas

Dari perolehan hasil pengujian terkait dengan apakah penyebaran data di dalam penelitian ini sudah tersebar secara normal, maka peneliti dalam hal ini menggunakan metode p-plot dan penyebaran titik-titik yang mendekati garis diagonal. Kondisi ini dapat diartikan bahwa data di dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Dari hasil perhitungan yang didapatkan dilihat dari uji multikolonearitas dengan menggunakan metode pengujian TOL dan VIF yang mana metode tersebut memiliki beberapa ketentuan, yaitu apabila nilai dari VIF <10 dan TOL > 0.1.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

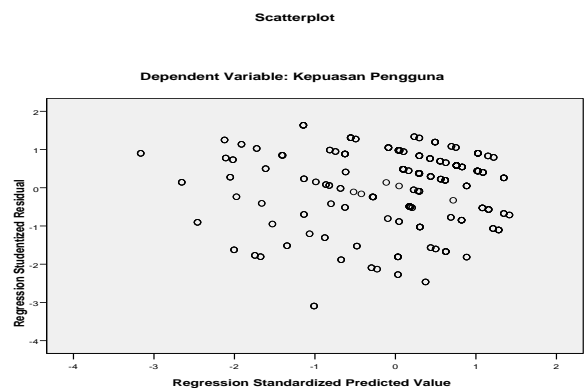
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.438	2.281
X2	0.438	2.281

Dari Tabel 2 diketahui nilai Tolerance lebih besar dai 0.1 dan nilai VIF keseluruhan variabel lebih kecil dari 10, shingga bisa diduga

bahwa antar variabel tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji asumsi heterokedastisitas adalah asumsi dalam regresi di mana varians residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada uji *scatterplot*.



Gambar 4. Uji Heterokedastisitas

Setelah dilakukan pengujian terlihat tidak adanya pola tertentu pada grafik scatterplot, maka tidaklah terjadi persoalan atau gejala heteroskedastisitas tersebut.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna.

Tabel 3. Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikan si
Konstanta	1.774	7.949	0.000
Kualitas Sistem	0.434	5.539	0.000
Kualitas Informasi	0.149	2.150	0.032
R ²		0.230	

Dari model persamaan regresi linear berganda di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1.774 yang berarti bahwa

tanpa adanya pengaruh dari variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna telah mencapai 1.774. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0.434. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Sistem pada Portal Akademik maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 0.149. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Informasi pada Portal Akademik maka semakin tinggi pula Kepuasan Pengguna. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Hasil Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk melihat apakah regresi berganda layak dipakai dalam penelitian ini maka dilakukan uji kelayakan model

Tabel 4. Uji Kelayakan Model

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regresi	35.148	2	17.574	60.625	.000 ^a
Residual	115.083	397	.290		
Total	150.231	399			

Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang didapat dengan $\alpha = 0,05$. Apabila signifikan F lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah benar dan model dapat digunakan untuk uji penelitian. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa signifikan adalah 0.000 atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah benar dan model dapat digunakan untuk uji penelitian.

Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Uji-t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

Tabel 5. Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.774	.223		7.949	.000
Kualitas Sistem	.434	.078	.367	5.539	.000
Kualitas Informasi	.149	.069	.143	2.150	.032

Hipotesis 1 diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Sistem lebih kecil dari alpha yaitu $0.000 < 0.05$. Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima, artinya Kualitas Sistem (X1) portal akademik UNP mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Hipotesis 2 diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi lebih kecil dari alpha yaitu $0.032 < 0.05$. Berdasarkan analisis di atas disimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima, artinya Kualitas Informasi (X2) portal akademik UNP mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi digunakan untuk melihat berapa besar pengaruh proporsi variasi perubahan variabel independen (variabel bebas) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (variabel terikat)

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484 ^a	.234	.230	.53841

Pada Tabel 6 didapatkan nilai R-square 0.234 artinya sebanyak 23,4% Kepuasan Pengguna Portal Akademik UNP dapat

dijelaskan oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dan sisanya 76,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti Kualitas Sistem dapat secara langsung mempengaruhi tingkat Kepuasan mahasiswa saat menggunakan Portal Akademik. Semakin baik Kualitas Sistem Portal Akademik UNP, maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Kualitas Sistem memiliki koefisien sebesar 0,434 terhadap Kepuasan Pengguna.

Jika dibandingkan dengan variabel lain, maka koefisien dari Kualitas Sistem berada pada urutan pertama. Hal ini sesuai dengan kenyataan bahwa saat akan mengakses suatu Portal Akademik maka kita akan mengakses Sistem terlebih dahulu sebelum dapat melihat informasi yang diberikan, apakah portal tersebut mengalami *crash* saat memuat halaman ataupun saat kita mengunduh sebuah data. Sehingga mahasiswa akan lebih awal merasakan Kualitas Sistem dibanding Kualitas Informasi, artinya Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang lebih besar daripada Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini berarti Kualitas Informasi dapat secara langsung mempengaruhi tingkat Kepuasan mahasiswa saat menggunakan Portal Akademik. Semakin baik Kualitas Informasi Portal Akademik UNP, maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat. Kualitas Informasi memiliki koefisien sebesar 0,149 terhadap Kepuasan Pengguna. Jika dibandingkan dengan variabel lain, maka koefisien dari Kualitas Informasi berada pada urutan kedua.

KESIMPULAN

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Portal Akademik UNP berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Pengguna. Itu artinya semakin baik Kualitas Sistem Portal Akademik UNP maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasakan Kualitas Sistem yang baik maka akan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik UNP akan semakin kecil. Selanjutnya hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi Portal Akademik UNP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Itu artinya semakin baik Kualitas Informasi Portal Akademik UNP maka Kepuasan Pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pengguna tidak merasakan Kualitas Sistem yang baik maka akan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik UNP akan semakin kecil.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua Orang Tua yang menjadi sumber dari segala emosi dan sumber kekuatan yang ada pada penulis, serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan juga doa kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H., & William S. Hopwood. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- DeLone, W. H. and Mclean, E. R. 1992. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent." *Journal of Management Information Systems*.
- DeLone, W. H. and Mclean, E. R. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update". *Journal of Management Information Systems / Spring*. 19(4), pp. 9–30. doi: 10.1073/pnas.0914199107.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Guimaraes, T., Igbaria, M. and Lu, M. 1992. "The Determinants of DSS Success: An Integrated Model". *Decision Sciences*. 23(2), pp. 409–430. doi: 10.1111/j.1540-5915.1992.tb00397.x.
- Guimaraes, T., Staples, D. S. and McKeen, J. 2007. "Assessing the impact from information systems quality". *Quality Management Journal*. 14(1), pp. 30–44. doi: 10.1080/10686967.2007.11918014.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Istianingsih & Wiwik Utami. 2009. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu". *Jurnal SNA*. Vol SNA XII.
- Kotler, & Keller, K.L. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Livari, J. 2005. "An empirical test of the DeLone–McLean model of information system success". *Data Base for Advances in Information Systems*. 36(2), pp. 8–21.
- McGill, T., Hobbs, V. and Klobas, J. 2003. "User-developed applications and information systems success: A Test of DeLone and McLean's model". *Information Resources Management Journal*. 16(1), pp. 24–45. doi: 10.4018/irmj.2003010103.
- Melone, N. P. 1990. "A theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information systems research". *Management Science*. 36(1), pp. 76–91. doi: 10.1287/mnsc.36.1.76.
- Negash, S., Ryan, T. and Igbaria, M. 2003. "Quality and effectiveness in Web-based customer support systems". *Information & Management*. 40, pp. 757–768. doi: 10.1016/S0378-7206(02)00101-5.
- O'Brien, James. 2012. "Management Information System". *Library Review*. doi: 10.1016/j.iilr.2010.07.006.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Somers, T. M., Nelson, K. and Karimi, J. 2003. "Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain". *Decision Sciences*. 34(3), pp. 595–621. doi: 10.1111/j.1540-5414.2003.02428.x.
- Suwardjono. 2010. *Teori Akuntansi: Pengungkapan dan Sarana Interpretatif*. Yogyakarta: BPFE.
- Wilson, A. et al. 2012. "Service recovery. in Services marketing: integrating customer focus across the firm". pp. 338–365.

BIOGRAFI PENULIS



Muhammad Imam Andikha

Lahir di Padang, 30 Maret 1997 adalah seorang mahasiswa dari Universitas Negeri Padang dengan program studi Manajemen.