

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SPPD
(Studi Kasus pada YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM)
THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY TOWARDS USER
SATISFACTION OF SPPD APPLICATION
(Case Study on)**

Dimas Purwa Agani¹, Elvira Azis, S.E., M.T²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom
¹ dimasagani@student.telkomuniversity.ac.id, ²elvira.telkomuniversity@gmail.com

Abstrak

Setiap perjalanan dinas harus mempunyai alat atau aplikasi untuk merekam setiap kegiatan dan biaya dari perjalanan dinas tersebut supaya legal, maka YPT menciptakan aplikasi web yang bernama Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) online. SPPD juga berimplikasi pada biaya yang harus ditanggung Yayasan karena konsekuensi perjalanan dinas. Ada tiga komponen biaya dalam SPPD yaitu transport, akomodasi, dan lunsum (uang saku). Studi ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

Penelitian ini bersifat kausal karena memiliki hubungan yang bersifat sebab akibat antara dua variabel atau lebih, penelitian kausal bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal atau menguji pengaruh antar variabel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pajak aplikasi SPPD di Yayasan Pendidikan Telkom dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 72 responden yang memakai aplikasi SPPD, penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Hasil dari penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SPPD. Tetapi tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan pengguna

Abstract

Every official trip must have a tool or application to record every activity and expense of the official trip so that it is legal, so YPT creates a web application called an online official travel order (SPPD). SPPD also has implications for the costs that must be borne by the Foundation due to the consequences of official travel. There are three cost components in the SPPD, namely transport, accommodation, and lunsum (pocket money). This study aims to analyze whether information quality, system quality, service quality affect user satisfaction of the SPPD application.

This research is causal because it has a causal relationship between two or more variables, causal research aims to explain the causal relationship or test the effect between variables. The population used in this study were users of the SPPD application tax service at the Telkom Education Foundation with a sample obtained through Google Form, namely 72 respondents using the SPPD application, this research was obtained using saturated sampling technique.

The results of this study, it was found that the quality of information and service quality have a positive effect on user satisfaction in the SPPD application. But there is no positive influence between system quality and user satisfaction of the SPPD application.

Keywords : Information Quality, System Quality, Service Quality, and User Satisfaction

1. Pendahuluan

Saat ini, perkembangan dunia teknologi informasi semakin membuat perubahan terhadap cara kerja setiap individu maupun organisasi yang pada awalnya manual menjadi lebih canggih. Teknologi selalu mengalami perkembangan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang berkembang dari waktu ke waktu (Shinta, 2018). Teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi secara signifikan mempengaruhi persaingan usaha para pelaku industri. Pesatnya dinamika industri teknologi informasi menurut pelaku bisnis untuk bertindak dengan cepat. Siapa yang tidak bisa mengikuti gerak langkah dinamika industri teknologi informasi, maka harus siap tertinggal oleh kompetitornya.

Membangun sebuah sistem informasi diperlukan pemahaman atas susunan organisasi. Susunan organisasi yang tepat meliputi, cara penempatan orang sesuai dengan bidang dan keahliannya, juga penempatan peran serta

hubungan mereka akan membuat organisasi menjadi efektif. Karena keluaran suatu sistem informasi akan banyak digunakan oleh pemakai yaitu karyawan. Dengan adanya susunan organisasi, maka dapat dibuat *Standart Operationan Proecedure* (SOP) yang merupakan acuan atau pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk membangun sebuah sistem informasi perlu memperhatikan SOP yang ada dalam organisasi yang bersangkutan (Lestari, Kertahadi, & Suyadi, 2013)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang komponennya saling berhubungan dalam organisasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan penyajian informasi, serta pengawasan dan pengendalian terhadap perusahaan. Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Menurut (Nelson, Todd, & Wixom, 2005) beberapa dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, akseibilitas sistem, dan waktu respon sistem.

Menurut (Hartono, 2005) kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Sedangkan menurut (Chen, 2010) bahwa kualitas sistem merupakan ukuran pengelolaan sistem informasi itu sendiri. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

Dalam menunjang kegiatan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan, penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. YPT sangat membutuhkan informasi dari setiap lembaga pendidikan dan anak perusahaannya, maka dari itu pegawai YPT harus rutin mengecek atau memperhatikan setiap perkembangan lembaga pendidikan dan anak perusahaannya, selain itu harus ada biaya transport, akomodasi dan uang saku. Maka setiap perjalanan dinas harus mempunyai alat atau aplikasi untuk merekam setiap kegiatan dan biaya dari perjalanan dinas tersebut supaya legal, maka YPT menciptakan aplikasi web yang bernama Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) online.

SPPD juga berimplikasi pada biaya yang harus ditanggung Yayasan karena konsekuensi perjalanan dinas.

Ada tiga komponen biaya dalam SPPD yaitu: Transport, Akomodasi (penginapan dll), dan Lunsum (uang saku)

1.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SPPD.
2. Menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SPPD.
3. Menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi SPPD.
4. Mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Informasi

Menurut Urbach & Muller (2012) kualitas informasi sering dilihat sebagai kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dalam jurnal Urbach & Muller (2012) juga disebutkan beberapa poin yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas informasi, yaitu akurasi, kecukupan, ketersediaan, kelengkapan, keringkasn, konsistensi, format, presisi, relevansi, reliabilitas, ruang lingkup, ketepatan waktu, kemampuan memahami, keunikan, dan kegunaan. Sedangkan menurut Nusair et al. dalam Alhasanah dan Riyadi (2014), mengatakan bahwa kualitas informasi adalah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs web.

2.2 Kualitas Sistem

Menurut Urbach dan Muller (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.

2.3 Kualitas Layanan

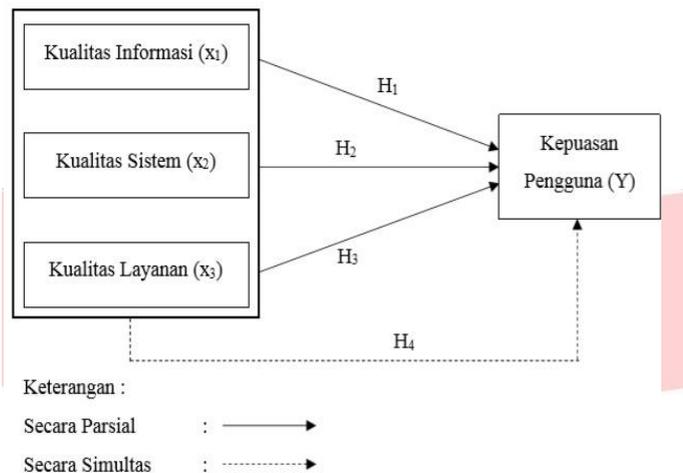
Kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna dengan pemberin jaminan keamanan, kenyamanan, emphati, dan ketanggapan memenuhi harapan pengguna sistem informasi (Delone & McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Apabila pengguna sistem informasi tersebut merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, maka pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan sistem informasi tersebut.

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller, 2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Menurut (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2013:75) kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri dan keistimewaan suatu produk atau jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian-penelitian selanjutnya banyak yang menggunakan model keberhasilan sistem informasi yang dirancang oleh DeLone dan McLean (1992). Mereka banyak mendapat kritik dan saran baik hasil penelitian yang mendukung maupun yang kurang mendukung model kesuksesan DeLone dan McLean (1992). Sehingga pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengeluarkan model kesuksesan sistem informasi terbarunya dengan memodifikasi beberapa dimensi keberhasilan sistem informasi dari model sebelumnya menjadi: *information quality*, *system quality*, *user satisfaction*, *intension to use (usage)*, dan *net benefits*.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Dony dan Meliana (2016)

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif dengan tipe kausal (sebab-akibat). Penulis tidak mengintervensi data sehingga tidak ada manipulasi dalam penelitian ini. Waktu pelaksanaan dalam penelitian ini menggunakan *metode cross sectional*, dimana pengolahan data analisis dan penarikan kesimpulan dilakukan dalam satu periode.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Yayasan Pendidikan Telkom pengguna aplikasi SPPD, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *Non Probability Sampling*. Tipe *non probability sampling* yang digunakan adalah *sampling jenuh*. Jumlah sampel penelitian ini 72 responden, yang dimana seluruh karyawan Yayasan Pendidikan Telkom.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, peneliti dimaksudkan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS 25.0*.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan guna memberikan gambaran tentang data berupa skor yang diperoleh oleh masing-masing indikator dari setiap variabel dan pengkategorian dari setiap indikator tersebut:

Tabel 1. Rekapitulasi Kualitas Informasi pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	Completeness	83,47	Baik
2	Ease of Understanding	87,08	Sangat baik
3	Personalization	85,97	Sangat baik
4	Relevance	85,28	Sangat baik
5	Security	86,11	Sangat puas
	Jumlah	427,92	
	Rata-rata	85,58	Sangat Baik

Sumber: Data diolah

Berdasarkan rekapitulasi diatas, variabel kualitas informasi (X_1) yang meliputi indikator *completeness*, *ease of Understanding*, *personalization* dan *relevance* dan *security* termasuk kategori baik. Berdasarkan Tabel 4.7 didapatkan rata-rata untuk Kualitas Informasi sebesar 85,58%.

Tabel 2. Rekapitulasi Kualitas sistem pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	<i>Adaptability</i>	85,14	Sangat baik
2	<i>Avaibility</i>	86,67	Sangat baik
3	<i>Reliability</i>	85,83	Sangat baik
4	<i>Response time</i>	85,83	Sangat baik
5	<i>Usability</i>	86,81	Sangat puas
	Jumlah	430,28	
	Rata-rata	86,06	Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi diatas, variabel kualitas sistem (X_2) yang meliputi indicator *Adaptability*, *Avaibility*, *personalization*, *Reliability*, *Response time* dan *Usability* termasuk kategori cukup baik. Berdasarkan Tabel 4.18 didapatkan rata-rata untuk Kualitas sistem sebesar 86,06%.

Tabel 3. Rekapitulasi Kualitas Layanan pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	<i>urance</i>	84,17	Sangat Baik
2	<i>Empathy</i>	84,72	Sangat baik
3	<i>Responsiveness</i>	85,00	Sangat baik
	Jumlah	253,89	
	Rata-rata	84,63	Sangat baik

Berdasarkan rekapitulasi diatas, variabel kualitas layanan (X_3) yang meliputi indicator *assurance*, *emphaty* dan *responsiveness* termasuk kategori cukup baik. Berdasarkan Tabel 4.22 didapatkan rata-rata untuk Kualitas Layanan sebesar 84,63%

Tabel 4. Rekapitulasi Kepuasan Pengguna Aplikasi SPPD pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung

No	Pernyataan	Rata-rata	Keterangan
1	<i>ser repeat</i>	85,14	Sangat puas
2	<i>Repeat visit</i>	86,39	Sangat puas
3	<i>User survey</i>	84,72	Sangat puas
	Jumlah	256,25	
	Rata-rata	85,42	Sangat puas

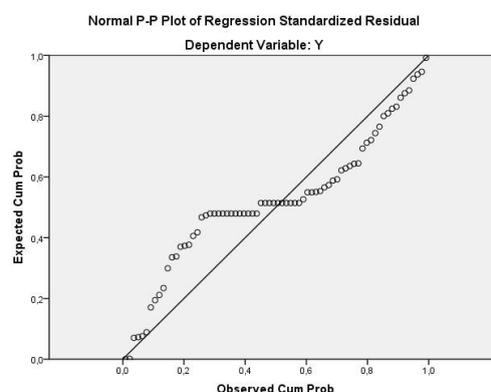
Berdasarkan rekapitulasi diatas, variabel kepuasan pengguna (Y) yang meliputi indicator *User repeat*, *Repeat visit* dan *User survey* termasuk kategori cukup puas. Berdasarkan Tabel 4.26 didapatkan rata-rata untuk kualitas pelayanan sebesar 85,42%.

Berdasarkan table-tabel diatas , manandakan bahwa semua variabel berada pada kategori yang sangat puas, dan berada pada skala interval >68,0-100.

4.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Pada penelitian ini, untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas. Berikut ini hasil analisis uji normalitas data.



Gambar 2. Uji Normalitas
Sumber: Data olahan peneliti

Dari grafik tersebut, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai untuk prediksi Kepuasan pengguna aplikasi SPPD berdasarkan masukan variabel Kualitas informasi dan Kepuasan pengguna aplikasi SPPD. Dengan demikian, data tersebut dapat dikatakan memenuhi persyaratan untuk analisis regresi linier berganda.

4.2.2 Uji multikolinearitas

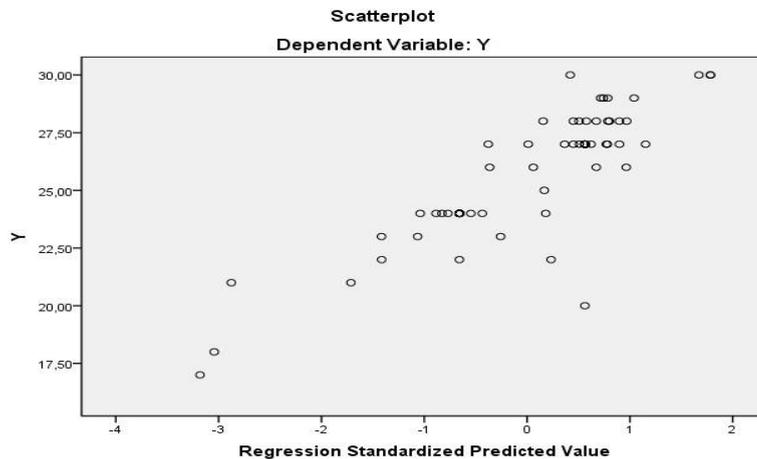
Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,239	4,181
	X2	,207	4,832
	X3	,278	38,5

Sumber: data olahan peneliti

Nilai *VIF* yang telah diperoleh menunjukkan bahwa data pada variabel bebas tidak mengandung adanya gejala korelasi yang kuat antara sesama variabel bebas, karena semua nilai *VIF* yang dihitung lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,1 maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara varibel bebas.

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data Olahan Penulis

Variabel dinyatakan dalam posisi homoskedastisitas jika penyebaran titik titik observer di atas dan atau dibawah angka nol pada sumbu Y, mengarah kepada satu pola yang jelas. Jika sebaliknya, yaitu penyebaran titik titik observer di atas dan atau di bawah angka nol pada sumbu Y, mengarah kepada satu pola yang tidak jelas maka telah terjadi heteroskedastisitas. Metode untuk menguji posisi kedastisitas, apakah homos atau heteros antara lain adalah Glejset Test dan Spearman's Rank Correlation Test (Gani & Amalia, 2015).

4.3 Regresi Linier Berganda

Hasil Pengolahan *software SPSS 25.00* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,061	1,751			,606	,546
	X1	,262	,080	,409		3,269	,002
	X2	,134	,085	,212		1,580	,119
	X3	,299	,118	,295		2,540	,013

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data olahan Penulis

Berdasarkan output di atas maka :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 1,061 + 0,262 X_1 + 0,134 X_2 + 0,299 X_3$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 1,061 dan bertanda positif hal ini menunjukkan peningkatan kepuasan pengguna aplikasi SPPD sebesar 1,061.

Nilai kualitas informasi sebesar 0,262, hal ini menunjukkan arah positif maka dari itu jika kualitas informasi dinaikkan maka variabel kepuasan pengguna aplikasi SPPD akan meningkat sebesar 0,262.

Nilai kualitas sistem sebesar 0,134, hal ini menunjukkan arah positif maka dari itu jika variable kualitas sistem dinaikkan maka variabel kepuasan pengguna aplikasi SPPD akan meningkat sebesar 0,134.

Nilai kualitas layanan sebesar 0,299, hal ini menunjukkan arah positif maka dari itu jika variable kualitas layanan dinaikkan maka variabel kepuasan pengguna aplikasi SPPD akan meningkat sebesar 0,299.

Dengan demikian apabila terjadi kenaikan atau penurunan pada kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SPPD pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Hasil analisis data dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS versi 25.0 diperoleh koefisien korelasi berganda dan koefisien determinasi berdasarkan output berikut ini.

Tabel 7. Output SPSS 25.0 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,863 ^a	,746	,734	1,40661

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data olahan penulis

Nilai koefisien korelasi berganda kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD sebesar 0,863 menunjukkan hubungan sangat kuat karena berada di antara 0,800 – 1,00.

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD, dapat digunakan analisis Koefisien Determinasi (KD), dapat dilihat pada Tabel 4.30 yaitu sebesar 0,746 atau 74,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak terukur seperti pelatihan.

4.4.2 Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394,333	3	131,444	66,434	,000 ^a
	Residual	134,542	68	1,979		
	Total	528,875	71			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data olahan penulis

Dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 66,434. Sedangkan nilai F_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 3 dan penyebut 68 pada α (0,05) sebesar 2,74. Dengan demikian F_{hitung} (66,434) > F_{tabel} (2,74), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa **kualitas informasi, kualitas system dan kualitas layanan (X) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD karyawan yang pernah menggunakan aplikasi SPPD (Y).**

4.4.3 Uji Secara Parsial

Tabel 9. Uji Hipotesis Parsial Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,061	1,751		,606	,546
	X1	,262	,080	,409	3,269	,002
	X2	,134	,085	,212	1,580	,119
	X3	,299	,118	,295	2,540	,013

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data olahan penulis

Dari perhitungan statistik uji t untuk **kualitas informasi** di atas, $t_{hitung} = 3,269$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,994$ (70;0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Ini berarti terdapat **pengaruh positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD**.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pada Yayasan Pendidikan Telkom Bandung sebagai berikut.

1. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dengan nilai $t_{hitung} 3,269$ lebih besar dari $t_{tabel} 1,994$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.
2. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dengan nilai $t_{hitung} 1,580$ lebih kecil dari $t_{tabel} 1,994$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Ini berarti tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dengan nilai $t_{hitung} 2,540$ lebih besar dari $t_{tabel} 1,994$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.
4. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan hasil hipotesis F_{hitung} sebesar 66,434 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,74 sehingga jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD karyawan yang pernah menggunakan aplikasi SPPD.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya Yayasan Pendidikan Telkom harus meningkatkan kualitas sistem, informasi dan pelayanannya agar kepuasan pengguna aplikasi SPPD meningkat sehingga berdampak bagi pengguna dan organisasi. Peningkatan kualitas itu dilakukan dengan pemuktakiran sistem terbaru yang sesuai dengan peraturan terbaru dan kebutuhan akan informasi yang akan dihasilkan.
2. Bagi YPT diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan departemen, informasi kepuasan, sistem informasi SPPD dan pengembangan sistem informasi yang bersangkutan.
3. Sebaiknya YPT dapat meningkatkan kualitas informasi dengan melibatkan pengguna dalam proses pengembangan dan perbaikan aplikasi SPPD agar keinginan pengguna dapat terakomodasi sehingga informasi yang dihasilkan sesuai keinginan pengguna.
4. Sebaiknya mengadakan pelatihan-pelatihan seputar penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi agar *user* mempunyai keterampilan dalam menggunakan dan memanfaatkannya.

Reference

- Ajoye, M. B., & Nwagwu, W. E. (2014). Information System User Satisfaction: A Survey of The Postgraduate School Portal, University of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*.
- Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI LAYANAN WEB E-COMMERCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE (Survei pada Konsumen www.getcoop.com). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-9.
- Alhendawi, K. M., & Baharudin, A. S. (2013). The Mediating Role of User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and the Effectiveness of Web-based Information System. *Journal of Convergence Information Technology*, 29-40.
- Amsyah, Z. (2013). *Manajemen sistem informasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka .

- Brata, M. E. (2018). Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi keuangan (Studi Kasus Pegawai Keuangan Universitas Telkom). *e-Proceeding of Management* , 860-865.
- Chen, C. W. (2010). *Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing*. Taiwan: National Kaohsiung First University of Science and Technology.
- Delon, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 9-30.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (edisi ketujuh)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro .
- Hamid, A. A., Razak, F. Z., Bakar, A. A., & Salihin, W. (2016). The Effects Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use E-Government. *Procedia Economics and Finance*, 644-649.
- Hartono, J. (2005). *Analisis dan desain: sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Hellstén, S.-M., & Markova, M. (2006). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success - Original and Updated Models.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Infromasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH PADA IMPLEMENTASI E-FAKTUR: VALIDASI MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN . *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 229-241.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 global edition*. United State: Pearson Education Limited.
- Lestari, M., Kertahadi, & Suyadi, I. (2013). Efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-6.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of Information and System: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information System*, 206.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 416-433.
- Saputri, I. N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi. *EKONOMI DAN BISNIS* .
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business : a skill-building approach*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 53-56.
- Shinta, M. R. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI PADA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Pengguna Software Acosys UMKM di Bandar Lampung) . *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG* , 1.

- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delic, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the Success of E-Government Systems: An. *Information & Management*, 717- 726 .
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 7074-7082.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). Nils Urbach and Benjamin Müller. *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society, Vol. 1,* 1-14.
- Wartini, N. N., & Yasa, I. M. (2016). Analisis efektivitas sistem informasi keuangan daerah (SKID) Pemerintah Kabupaten Jemberana. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 1411-1438.
- Zai, S. N., & Dewi, A. F. (2014). Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi kasus di RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten).
- Zaied, A. N. (2012). An Integrated Success Model for Evaluating Information System. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 814-821.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2013). *Services Marketing 6th Edition*. Boston: Mc.Graw-Hill.