

Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang

Ahmad Muharsyah dan Rika Kharlina Ekawati, *Sistem Informasi, STMIK GI MDP*

Abstract—The purpose of this study is to prove that the information quality, service quality, and system quality of the Tokopedia application have an influence on the satisfaction of the Tokopedia application users either partially or simultaneously by using the Delone and Mclean method. This model is used to measure the success of information systems and is known as a simple model but is considered quite valid by researchers. The variables measured in this method are taken from the Delone and McLean models which include information quality, system quality and service quality which are tested to see their effect on user satisfaction. The population in this study are the users of the Tokopedia application in the city of Palembang where the number of samples taken is 100 respondents determined by using the Lemeshow formula. The research method used is a survey with a questionnaire which is analyzed using SPSS tools to determine the results of the T test and F test. The results show that partially the quality of information has no effect, but other variables have an influence on user satisfaction. Simultaneously, all variables together have a significant positive effect on user satisfaction.

Keywords—Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Delone and Mclean Models.

Abstrak—Tujuan dari penelitian ini adalah ingin membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem dari aplikasi Tokopedia memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia baik secara parsial maupun simultan dengan menggunakan metode Delone and Mclean. Model ini digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi dan dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Variabel yang diukur dalam metode ini diambil dari model Delone dan McLean yang meliputi kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan yang diuji untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Tokopedia di kota Palembang dimana jumlah sampel diambil sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan alat bantu SPSS untuk menentukan hasil uji T dan uji F. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas informasi tidak memiliki pengaruh, tetapi variabel lainnya memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, seluruh variabel bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci—Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Model Delone and Mclean.

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan internet sudah menjadi kebutuhan pribadi setiap orang. Internet dapat membantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Karena dengan internet sebagai penunjang agar sistem informasi dapat terhubung ke seluruh dunia melalui jaringan internet. Internet adalah jaringan komunikasi global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin [1]. Internet sangat berkaitan erat dengan Sistem Informasi. Karena internet sebagai penunjang sistem informasi yang ada pada komputer agar dapat terhubung satu sama lain seluruh dunia.

Selain untuk menemukan informasi, internet juga bisa difungsikan sebagai wadah untuk melakukan transaksi jual beli online atau yang lebih dikenal dengan E-commerce. E-commerce adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet dimana website digunakan sebagai wadah untuk melakukan proses tersebut [2].

Menurut laporan McKinsey yang dikutip dari Kompas.com [3] menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung pertumbuhan e-commerce di Indonesia. Mulai dari pengguna smartphone yang semakin banyak, konsumen muda yang cerdas secara digital, pertumbuhan investasi dalam e-commerce, serta kebijakan pemerintah Indonesia yang mendukung pasar e-commerce.

Indonesia memiliki 10 E-commerce terpopuler yang diurutkan dengan jumlah pengunjung terbanyak. Salah satunya adalah aplikasi Tokopedia [4]. Tokopedia sebagai pengunjung terbanyak pada tahun 2019 yaitu sebesar 1,2 miliar kali dikunjungi. Hal ini dikarenakan aplikasi Tokopedia memiliki

beberapa kelebihan yaitu: Penampilan yang ringan dan segar, Bersifat gratis dan tidak berbayar, *Loading site* terhitung ringan, khususnya pada halaman-halaman toko dan produk, menurut [5].

Sebelumnya aplikasi Tokopedia pernah di teliti oleh Nyoman Wisniari Savitri (2017) yang menguji pengaruh *celebrity endorser* dan iklan melalui media televisi terhadap minat beli pada aplikasi Tokopedia dengan hasil pembahasan bahwa *celebrity endorser* memiliki pengaruh positif terhadap minat beli yang mempunyai daya tarik, adanya kepercayaan dan kecocokan pada *celebrity endorser* maka meningkatkan minat beli. Iklan mempengaruhi pengaruh positif terhadap minat beli, karena semakin menarik iklan maka semakin menarik minat beli.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yuliana, dkk (2016), menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, dan pada penelitian Djuhono, dkk (2015), menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Pratolo (2012), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut sangat berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasajo dan Pratomo (2015) dan Wibowo (2013), yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terlihat adanya perbedaan pada penelitian terdahulu yang juga menggunakan model DeLone & McLean sebagai pengukur kesuksesan sistem teknologi informasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini, menggunakan tinjauan pustaka berdasarkan referensi yang berkaitan dengan tema yang diangkat dengan menggunakan referensi buku, jurnal serta penelitian sebelumnya yang mendukung.

A. Kualitas Sistem

Menurut Urbach & Mueller [6] *system quality* adalah kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Berfokus pada performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas sistem yang dimaksud adalah keakurasian dan efisiensi dalam menghasilkan informasi. Indikator pengukuran kualitas sistem menurut yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu [6]:

1. Mudah digunakan (*Ease of Use*) Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas

dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

2. Integrasi (Integration) Apabila sistem-sistem yang ada dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja. Integrasi data juga ditandai dengan semua data dari tiap bagian dapat digabungkan dengan data dari bagian lain.
3. Fleksibilitas (*Flexibility*) Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Kecepatan Akses (*Response Time*) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.
5. Keamanan (*Security*). Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Urbach & Mueller, 2011). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi tersebut.
6. Keandalan Sistem (*Reliability*) Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi

B. Kualitas Informasi

Menurut Wirautama dalam DA Rahmawati [7] menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi.

Menurut Sutabri dalam Azizah [8] kualitas dari suatu Informasi tergantung dari 3 hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*time lines*) dan relevan (*relevance*).

- Akurat (*Accurate*) : Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya

- Tepat Waktu (*Time Lines*) : Informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil sebuah keputusan dimana bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal untuk organisasi
- Relevan (*Relevance*) : Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda. Menyampaikan informasi tentang penyebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan tentunya kurang relevan. Akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan, begitu pula sebaliknya.

Adapun karakteristik informasi menurut Yakub [9], yaitu :

- Kepadatan informasi, untuk manajemen tingkat bawah karakteristik informasinya adalah terperinci dan kurang padat, karena digunakan untuk pengendalian operasi. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi tingkatannya mempunyai karakteristik informasi yang semakin tersaring, lebih ringkas dan padat
- Luas informasi, manajemen tingkat bawah karakteristik informasinya adalah terfokus pada suatu masalah tertentu, karena digunakan oleh manager bawah yang mempunyai tugas khusus. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, mempunyai karakteristik informasi yang semakin luas karena manajemen atas berhubungan dengan masalah yang luas
- Frekuensi informasi, manajemen tingkat bawah frekuensi informasi yang diterimanya adalah rutin, karena digunakan oleh manager bawah yang mempunyai tugas terstruktur dengan pola yang berulang-ulang dari waktu ke waktu manajemen yang lebih tinggi tingkatannya frekuensi informasinya adalah tidak rutin, karena manajemen tingkat atas berhubungan dengan pengambilan keputusan tidak terstruktur pola dan waktunya tidak jelas
- Akses informasi, level bawah membutuhkan informasi yang periodenya berulang-ulang sehingga dapat disediakan oleh bagian sistem informasi yang memberikan dalam bentuk laporan periodik dengan demikian akses informasi tidak dapat secara online tetapi dapat secara off line. Sebaliknya untuk level tinggi, periode informasi yang dibutuhkan tidak jelas sehingga manager-manager tingkat atas perlu disediakan akses online untuk mengambil informasi kapan pun mereka membutuhkan
- Waktu informasi, manajemen tingkat bawah, informasi yang dibutuhkan adalah informasi historis, karena digunakan dalam pengendalian operasi yang memeriksa tugas rutin yang sudah terjadi. Untuk manajemen tingkat tinggi waktu pengambilan keputusan strategik yang menyangkut nilai masa depan
- Sumber informasi, karena manajemen tingkat bawah lebih berfokus pada pengendalian internal perusahaan, maka manager tingkat bawah lebih

memerlukan informasi dengan data yang bersumber dari internal perusahaan sendiri. Manager tingkat atas lebih berorientasi pada masalah perencanaan strategik yang berhubungan dengan lingkungan luar perusahaan. Karena itu membutuhkan informasi dengan data yang bersumber pada eksternal perusahaan.

C. Kualitas Layanan

Menurut Lewis & Booms dalam penelitian Lestari [10] kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono [11] terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
2. Empati (*Emphaty*), Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Keresponsifan (*Responsiveness*), Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
5. Keyakinan (*Assurance*), Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

D. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan [11]. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa. Kepuasan pengguna dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pengguna adalah dengan memberikan nilai pengguna yang tinggi. Selain itu juga kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi [11].

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang memiliki arti cukup baik dan *facio* yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi upaya pemenuhan sesuatu [12]. Definisi tersebut sangat sederhana, tetapi apabila dilihat dari sudut pandang manajemen dan perilaku konsumen istilah tersebut terbagi menjadi tiga komponen. Yaitu kepuasan pengguna merupakan respon (emosional atau kognitif), respon

tersebut menyangkut focus tertentu, respon terjadi pada waktu tertentu.

E. Kepuasan Pengguna

Kepuasan memiliki 3 komponen utama. Komponen utama tersebut adalah sebagai berikut [12]:

1. Kepuasan pengguna merupakan respon (emosional atau kognitif)
2. Respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakan dan seterusnya).
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain)

Kepuasan user merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai kepentingan) dengan realisasi yang diberikan perusahaan dalam usaha memenuhi harapan pelanggan (nilai kinerja) apabila [13]:

Nilai kepentingan = nilai kinerja ---•> Pelanggan puas
 Nilai kepentingan •< nilai kinerja ---> Pelanggan sangat puas
 Nilai kepentingan •> nilai kinerja ---> Pelanggan tidak puas.

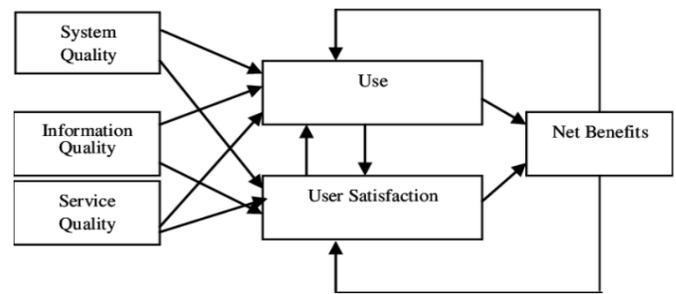
F. Model Delone and McLean

Menurut Saputro [14], Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem 19 informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an. Menurut Delone dan Mclean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

1. *System Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif dan negatif. *Penggunaan (use) dan kepuasan pemakai (user satisfaction) mempengaruhi dampak individual (individual impact) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (organizational impact)*. Pada tahun 2003, DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem

informasi yang sebelumnya telah mereka publikasikan pada tahun 1992.



Gambar 1 model Delone and Mclean [14]

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang diterapkan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner yang selanjutnya data yang diperoleh akan diolah menggunakan alat bantu SPSS.

A. Instrument Penelitian

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Literatur
 Dalam penelitian ini studi literatur yang digunakan adalah jurnal penelitian, buku, situs website resmi yang di akui.
2. Kuisisioner
 Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk pernyataan yang diukur menggunakan skala likert.
 Selain itu, kuisisioner dalam penelitian ini juga mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Belly Purna Bahesa yang melakukan pengujian pada kesuksesan sistem informasi website pada pemerintah kabupaten pamekasan yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan Berdasarkan Model Delone And Mclean.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut [15]:

1. Data primer
 Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *Up to date*.
2. Data Sekunder
 Data sekunder adalah yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dari penelitian ini adalah data yang didapatkan dari hasil kuisisioner, sedangkan data sekunder yang digunakan di dapat dari studi literatur.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi Tokopedia di kota Palembang dengan sampel yang akan ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow adalah rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel [16]. Sampel akan sangat berpengaruh pada representasi populasi dalam sebuah proses penelitian.dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berikut adalah perhitungan untuk menentukan jumlah sampel.

$$N = z^2 \times P(1-P) / d^2 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi == 0,5

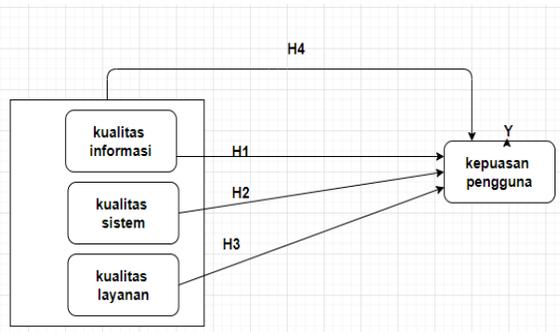
d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Jika berdasarkan rumus tersebut maka N yang didapatkan adalah 96,04 = 96, sehingga dalam penelitian ini mengambil sampel yang dibulatkan menjadi 100 orang yang terdiri dari beberapa golongan.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental karena penelitian ini dilakukan terhadap siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dipandang sesuai serta memenuhi syarat dalam pengambilan sampling. Selain itu teknik sampling yang digunakan selanjutnya adalah *Purposive Sampling*, karena penentuan sampel pada masyarakat ini memiliki kriteria yang terkhususnya pada masyarakat kota Palembang yang terfokus terhadap mahasiswa dan masyarakat yang berusia mulai dari 18 th sampai 30 tahun.

D. Kerangka Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada maka model kerangka penelitiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 2 Kerangka Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada maka di susun hipotesis sebagai berikut.

H1 → kualitas informasi pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 → kualitas sistem pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 → kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4 → kualitas informasi, layanan, dan sistem pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

E. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini metode pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Metode analisis pendahuluan yang digunakan antara lain uji realibilitas, validitas dan uji asumsi klasik.

1. Pengujian secara parsial (uji t)

Langkah-langkah pengujian dari metode ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis statistik

a. Hipotesis pertama $H_0 : \beta_2 = 0$, Menunjukkan variabel X1 (profitabilitas) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (kebijakan dividen). $H_a : \beta_2 \neq 0$, Menunjukkan variabel X1 (profitabilitas) berpengaruh terhadap variabel Y (kebijakan dividen).

b. Hipotesis kedua $H_0 : \beta_2 = 0$, Menunjukkan variabel X2 (leverage) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (kebijakan dividen). $H_a : \beta_2 \neq 0$, Menunjukkan variabel X2 (leverage) berpengaruh terhadap variabel Y (kebijakan dividen).

2. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar $\alpha = 0,05$.

3. Mencari t hitung 2 pihak dengan menggunakan program SPSS pada komputer dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

[17] (2)

Keterangan:

t = nilai uji t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel yang di observasi

4. Mengambil kesimpulan

- H_0 diterima jika nilai hitung statistik uji t berada di daerah penerimaan H_0 , diman t hitung – t tabel < - t hitung dan t hitung < t tabel.

- H_0 ditolak jika nilai hitung sattistik uji t berada di aerah penolakan H_0 , dimana t hitung > t tabel dan t hitung < t tabel.

2. Pengujian Secara Simultan (Uji f)

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian simultan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis statistik

$H_0 : \beta = \beta$, Menunjukkan variabel profitabilitas (X), leverage (X), secara simultan tidak berpengaruh terhadap kebijakan dividen (Y). $H_a : \beta \neq 0$ Menunjukkan paling sedikit satu dari variabel profitabilitas (X) dan leverage (X secara simultan berpengaruh terhadap kebijakan dividen (Y).

2. Menentukan tingkat:

$H_0 : \beta = \beta$, Menunjukkan variabel profitabilitas (X), leverage (X), secara simultan tidak berpengaruh terhadap kebijakan dividen (Y). $H_a : \beta \neq 0$ Menunjukkan paling sedikit satu dari variabel profitabilitas (X) dan leverage (X

secara simultan berpengaruh terhadap kebijakan dividen (Y).

2. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar $\alpha = 0,05$
3. Menentukan F hitung dengan menggunakan SPSS pada komputer. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung uji F, yaitu sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/(K - 1)}{(1 - R^2)(N - K)} \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

R = nilai koefisien korelasi parsial

N = jumlah sampel

K = jumlah variabel bebas

4. Menentukan penerimaan dan penolakan dugaan atas hipotesis yang diajukan:

1. H_0 ditolak jika F hitung > f tabel
2. H_0 diterima jika f hitung < f tabel

Atau pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi:

F sig < α , maka H_0 ditolak, berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. F sig > α , maka H_0 diterima, berarti variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen.

IV. PEMBAHASAN

a. Hasil Uji T

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen. Dengan angka T tabel sebesar 1,984 untuk sampel 98 dan taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Berikut ini hasil dari pengujian T.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.612	.437		1.401	.165
	total_x1	.041	.030	.079	1.351	.180
	total_x2	.060	.028	.167	2.106	.038
	total_x3	.474	.050	.706	9.440	<.001

a. Dependent Variable: total_y

Gambar 3 Hasil Uji T

Dari gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil uji T pada model regresi, didapat nilai t hitung pada variable X1 atau variable kualitas informasi sebesar 1,351 < t tabel 1,984 dan nilai signifikan variable X1 atau variabel kualitas informasi sebesar 0,180 > 0,05 (taraf signifikan 5%). maka hipotesis H1 tidak diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*.

Hasil ini juga di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody Radityo dan Zulaikha pada tahun 2007 dengan judul pengujian model Delone and Mclean dalam pengembangan sistem informasi manajemen (kajian sebuah kasus) pada universitas Diponegoro. Dengan hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen akademik berbasis website (SIMAWEB).

2. Berdasarkan hasil uji T pada model regresi. diperoleh nilai t hitung pada variable X2 atau variable kualitas sistem sebesar 2,106 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan variable X2 atau variable kualitas sistem sebesar 0,038 < 0,05 (taraf signifikan 5%). Maka hipotesis H2 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*.

Hasil dari penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, dan Riyadi pada tahun 2013 dengan judul pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. (studi kasus karyawan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat AP2T di PT PLN (persero) area malang). Dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas sistem secara parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan terpusat di kantor PT PLN area malang.

3. Berdasarkan hasil uji T pada model regresi diperoleh nilai t hitung pada variable X3 atau variable kualitas layanan sebesar 9,440 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan variable X3 atau variabel kualitas layanan sebesar 0,001 < 0,05 (taraf signifikan 5%). maka hipotesis H3 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*.

Hasil ini juga di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Viliane puspa Negara dan dudi pratomo pada tahun 2017 dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HER regristasai IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna (studi kasus terhadap mahasiswa Telkom university). Dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

TABEL I.
KESIMPULAN HIPOTESIS

No	H	Hipotesis	keterangan
1	H1	kualitas informasi pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna	Tidak diterima
2	H2	kualitas sistem pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima
3	H3	kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima
4	H4	kualitas informasi, layanan, dan sistem pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna	Diterima

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hipotesis H1 tidak diterima, yaitu kualitas informasi pada aplikasi Tokopedia tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya hipotesis H2 diterima, yaitu kualitas sistem pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis H3 diterima, yaitu kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dan hipotesis H4 diterima, yaitu kualitas informasi, layanan, dan sistem pada aplikasi tokopedia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Hasil Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen." Dengan F tabel sebesar dan taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Berikut ini adalah hasil dari pengujian secara simultan F.

Dari gambar diatas dijelaskan bahwa diperoleh nilai df yaitu 3, didapat dari rumus yang bersumber dari Ghozali (2011) yaitu $df = N - K$. dimana N adalah jumlah variabel yang diuji pada penelitian ini ada 4 yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Sedangkan K adalah jumlah variabel yang terikat yaitu kepuasan pengguna atau variabel Y. maka nilai df adalah $df = 4 - 1 = 3$.

Selanjutnya pada gambar di atas diperoleh nilai f hitung sebesar 106,739, nilai F hitung ini lebih besar dari nilai tabel F jumlah pembilang = 3 dan penyebut = 97 yaitu sebesar 2.70 yang didapat dari rumus yang bersumber dari SPSSIndonesia.com yaitu $F \text{ tabel} = (K; N - K)$, dimana K adalah jumlah variabel bebas dan N adalah jumlah sampel, maka didapat $F \text{ tabel} = (3; 100 - 3)$, jadi $F \text{ tabel} = (3; 97)$, dan taraf signifikan dari gambar di atas sebesar $0,001 < 0,05$ (taraf signifikan), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*.

Hasil ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Viliane puspa Negara dan dudi pratomo pada tahun 2017 dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HER registasai IGRACIAS terhadap kepuasan pengguna (studi kasus terhadap mahasiswa Telkom university). Dengan hasil yang menyatakan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

V. KESIMPULAN

Setelah melalui beberapa tahapan analisis pengolahan data menggunakan SPSS dengan model Delone and Mclean maka kesimpulan yang diambil adalah sebagai berikut.

a. Variabel Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil uji T, diperoleh nilai T statistik sebesar 1,351 $< t$ tabel 1,984 dan nilai signifikan variabel X1 atau variabel

kualitas informasi sebesar $0,180 > 0,05$ (taraf signifikan 5%). Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 kualitas informasi ditolak.

b. Variabel Kualitas Sistem

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T statistic sebesar 2,106 $> t$ tabel 1,984 dan nilai signifikan variable X2 atau variabel kualitas sistem sebesar $0,038 < 0,05$ (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*, dan dapat dinyatakan bahwa hipotesis H2 kualitas sistem diterima.

c. Variabel kualitas layanan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil uji T diperoleh nilai T statistic 9,440 $> t$ tabel 1,984 dan nilai signifikan variable X3 atau variabel kualitas layanan sebesar $0,001 < 0,05$ (taraf signifikan 5%). Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction* dan dapat dinyatakan bahwa hipotesis H3 kualitas layanan diterima.

d. Secara Simultan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan didapatkan hasil uji f yang telah dilakukan didapatkan nilai F statistik sebesar 106,739 yang lebih besar dari nilai F tabel 2,70 dan nilai signifikan sebesar 0,01 lebih kecil dari nilai taraf signifikan sebesar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. bahwa hipotesis H4 kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama – sama atau secara simultan diterima.

REFERENCES

- [1] Ahmadi dan Hermawan. 2013. E-Business & E-Commerce. Yogyakarta: Andi
- [2] Ummah, L.D., 2018. Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management. *Nuansa Informatika*, 12(2).
- [3] <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/09/03/093900726/mckinsey--tahun-2022-pasar-e-commerce-indonesia-capai-rp-955-triliun> [diakses pada september 2020]
- [4] <https://www.inews.id/finance/bisnis/10-e-commerce-terpopuler-di-indonesia-tokopedia-terdepan-shopee-geser-bukalapak> [diakses pada Oktober 2020]

- [5] <https://portal-uang.com/2016/12/kelebihan-dan-kekurangan-tokopedia-wajib-diketahui.html> [diakses tanggal 19 september 2020].
- [6] Urbach, N. Dan Mueller, B. 2011. The Update DeLone and McLane or Information System Success. DOI :10.1007/978- 1 – 44196108 - 2_1
- [7] Rahmawati, D. A. Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi.
- [8] Azizah, N., Yuliana, L., & Juliana, E. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Penggajian Karyawan Harian Lepas Pada PT Flex Indonesia. *Journal Sensi*, 3(1), 14-21.
- [9] Yakub, Pengantar Sistem Informasi, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2012, ISBN 978-979- 756-807
- [10] Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- [11] Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta
- [12] Pratama, G. (2017). *Implementasi Teknologi Hybrid Menggunakan Ionic Framework* (Doctoral dissertation, STMIK AKAKOM Yogyakarta)..
- [13] Amalia, Q. R. (2019). *Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surabaya).
- [14] SAPUTRO, Pujo Hari; BUDIYANTO, Djoko; SANTOSO, Joko. Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2015, 2.1: 1-8
- [15] Siyoto, S. and Sodik, M.A., 2015. *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.
- [16] <https://serviceacjogja.pro/rumus-lemeshow/> diakses tanggal 8 januari 2021
- [17] <http://repository.unpas.ac.id/28869/4/BAB%20III.pdf> diakses tanggal 8 januari 2021



Ahmad Muharsyah, S.Kom merupakan alumni STMIK GI MDP pada Program Studi Sistem Informasi angkatan tahun 2021.



Rika Kharlina Ekawati, S.E., M.T.I adalah dosen tetap Program Studi Komputerisasi Akuntansi STMIK Global Informatika Multi Data Palembang. Menyelesaikan Strata 1 (S1) di Program Studi Akuntansi STIE Musi Palembang pada tahun 2008. Pendidikan Strata 2 (S2) diperoleh dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia dengan Gelar Magister Teknologi Informasi (M.T.I) pada tahun 2010. Saat ini mengasuh mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Investasi TI, Studi Kelayakan Bisnis, Etika Profesi, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Komunikasi Bisnis.