



Evaluasi Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Website Perguruan Tinggi sebagai Media Informasi Pemangku Kepentingan

Yulita Setiawanta
Melati Oktafiyani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Nakula 1 No. 5 - 11 , Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima:

10 Maret 2020

Disetujui:

01 Juli 2020

Abstract

This study is aim to empirically the relationship between the statement on the readiness of the forms of statements related to communication, information and information dissemination on the research results of the satisfaction of users of information systems so that an understanding can be reached between the standard statement at an optimal value with the results of this study later. The data collection used in this study is survey method. The samples were undergraduate accounting students of Dian Nuswantoro University. The sample used in this study was representativeness with the Slovin formula and simple random sampling. Multiple linear regression as a data analysis tool. The results showed that the quality of information, system quality, service quality have an effect on the user satisfaction of Accounting Department's website of Dian Nuswantoro University.

Keywords:

website quality, user satisfaction, information quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris keterkaitan antara pernyataan kesiapan pernyataan borang terkait dengan komunikasi, informasi dan sosialisasi terhadap hasil riset kepuasan pengguna sistem informasi sehingga bisa tercapai kesepahaman antara pernyataan standar pada nilai optimal dengan hasil penelitian ini nantinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan survey. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program studi akuntansi Universitas Dian Nuswantoro. Regresi linier berganda sebagai alat analisis data. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Program Studi Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro.

✉ Corresponding Author:

Melati Oktafiyani

E-mail:

melati.oktafiyani@dsn.dinus.ac.id

ISSN (print): 1412-3126

ISSN (online): 2655-3066

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permen Ristekdikti nomor 32 tahun 2016 tentang akreditasi program studi dan perguruan tinggi telah diatur tentang kewajiban program studi dan perguruan tinggi untuk melaksanakan kegiatan penjaminan mutu eksternal tersebut sebagai perwujudan dari akuntabilitas pengelolaan program studi maupun perguruan tinggi kepada para *stakeholder*-nya. Akreditasi adalah kegiatan penilaian untuk menentukan kelayakan Program Studi dan Perguruan Tinggi (Tinggi, 2016).

Akreditasi program studi dilaksanakan oleh para pihak terkait, pihak pertama yaitu program studi yang mengajukan akreditasi, pihak kedua yaitu Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, yang selanjutnya disingkat BAN-PT atau Lembaga Akreditasi Mandiri, yang selanjutnya disingkat LAM. Akreditasi perguruan tinggi dilaksanakan oleh para pihak terkait, pihak pertama yaitu perguruan tinggi yang mengajukan akreditasi serta pihak kedua yaitu Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, yang selanjutnya disingkat BAN-PT.

Universitas Dian Nuswantoro sebagai salah perguruan tinggi swasta yang telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A pada akhir tahun 2016 tentunya akan berupaya untuk mempertahankan peringkat tersebut pada akhir tahun 2021 mendatang. Demikian juga dengan semua program studi yang terdapat di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro tentu akan mengupayakan hal serupa, tidak terkecuali dengan program studi sarjana (S1) Akuntansi. Borang akreditasipun telah mengalami perubahan dalam penempatan butir standarnya. Untuk re-akreditasi yang dikirimkan sebelum juni 2018 akan di evaluasi dengan menggunakan 7 butir standar akreditasi namun di atas bulan tersebut akan menggunakan instrument akreditasi dengan 9 standar.

Dalam standar 1 (satu) *instrument* borang akreditasi yang berisi tentang visi, misi, tujuan dan sasaran serta strategi pencapaian. Hal tersebut tertuang pada butir penilaian 1.1.1, 1.1.2 dan 1.2, tentang pemahaman pemangku kepentingan internal (sivitas akademika dan tenaga kependidikan) terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran program studi, dimana untuk melaksanakan hal tersebut dilakukan upaya komunikasi, informasi dan sosialisasi yang salah satunya dilakukan melalui media web atau online www.dinus.ac.id pada program studi masing-masing, misalkan untuk program studi akuntansi dalam fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Dian Nuswantoro dapat akses melalui dinus.ac.id/faculty/40/economics-business. Demikian juga untuk standar 3 tentang mahasiswa dan lulusan pada butir penilaian 3.2.1 dimana salah satu jenis layanannya adalah layanan media online atau web.

Pada standar 5 butir penilaian 5.5.2.1, tentang sosialisasi, dan pelaksanaan karya/tugas akhir juga dipenuhi melalui media berbasis online atau web dalam www.dinus.ac.id. Pada standar 6 tentang pembiayaan, sarana dan prasarana serta sistem informasi, pada butir penilaian 6.5.1 dan 6.5.2 perihal Aksesibilitas data dalam sistem informasi, juga membutuhkan media yang sama.

Perkembangan internet dalam hal ini website tidak hanya dirasakan dan dipergunakan oleh kalangan pebisnis, namun juga oleh institusi pendidikan dalam menjalankan aktivitas pendidikan seperti untuk penyampaian (komunikasi) informasi, sosialisasi dan berbagi (*sharing*) dokumen (Fryonanda & Ahmad, 2017). Dalam dunia pendidikan setingkat universitas, website sangatlah penting sebagai salah satu fasilitas penunjang untuk kebutuhan informasi, komunikasi dan sosialisasi. Kualitas dari

website yang ada juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan penyebaran komunikasi, informasi dan sosialisasi tersebut (Fitri, 2017). Media online atau berbasis web sebagai sarana informasi, komunikasi dan sosialisasi dalam proses belajar mengajar menjadi perhatian dalam review keberhasilan program studi dalam pelaksanaan akreditasi utamanya terkait dengan mekanisme informasi, komunikasi dan sosialisasi kepada para pihak terkait.

Media online dan berbasis web sudah menjadi kebutuhan yang multak dalam proses penilaian akreditasi dan hal tersebut di sadari oleh Universitas Dian Nuswantoro dan seluruh elemen program studi sebagai perguruan yang berbasis teknologi informasi. Memperhatikan perkembangan yang pesat pada Teknologi Informasi (IT) saat ini menimbulkan lalulintas informasi bahkan antar negara, seakan-akan dunia menjadi *borderless world* attau sering disebut dengan istilah globlisasi (Prasojo & Pratomo, 2015). Setiap orang dihadapkan dengan pilihan untuk terlibat aktif (Jogiyanto, 2005).

Pemberdayaan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi menjadi kebutuhan yang utama saat ini karena dianggap penguasaan teknologi informasi akan mampu meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989). Teknologi saat ini terdorong sedemikian pesat seperti pemanfaatan internet yang semakin meluas (Aladwani, 2001). Semua organisasi modern menggunakan berbagai bentuk komunikasi pemasaran (Sholicha & Novandari, 2012). Komunikasi produk yang dilakukan oleh industri tersebut melalui bantuan teknologi Informasi selalu dikemas dengan cara yang baik dalam suatu konsep Teknologi sistem informasi (Hamzah, 2009b).

Seperti perguruan tinggi yang merupakan salah satu industri yang memanfaatkan teknologi sistem informasi. Semua produk yang diciptakan dikomunikasikan kepada pihak - pihak yang berkepentingan terutama kepada para mahasiswa (Gilaninia & Matak, 2012). Menggunakan teknologi web, mampu membawa sebuah organisasi menjangkau pelanggan (Aladwani & Palvia, 2002). Sehingga

akan mewujudkan perguruan tinggi yang menerapkan *good corporate governance* dengan adanya penerapan sistem informasi dan melindungi kepentingan para stekholder yang ada diorganisasi dalam konteks perguruan tinggi (Pertwi & Pratama, 2012).

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk menjadikan perguruan tinggi Universitas Dian Nuswantoro untuk menjadi obyek penelitian. Dikarenakan Universitas Dian Nuswantoro sangat terkenal akan kampus yang berbasis IT, dengan harapan dapat mengukur kesuksesan dari suatu sistem informasi akademik yang telah dibangun oleh internal Universitas Dian Nuswantoro, yang dapat dilihat oleh kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Jika kepuasan pengguna dari sistem informasi melalui media online atau berbasis web dapat terpenuhi maka pencapaian nilai yang diisyaratkan dalam kriteria penilaian instrument borang akreditasi pada standar yang telah disebutkan diatas paling tidak dapat dipenuhi pada nilai baik atau sangat baik yang jika dinyatakan dalam nilai skor pada kelompok nilai skor 3 atau 4. Pengetahuan dan pemahaman secara dini wajib diketahui oleh institusi atau program studi di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro.

Riset akan kepuasan pengguna suatu sistem telah banyak di perbincangkan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Termasuk; Noversyah, (2012); Ifadah dan Rochmaniah, (2014); Prasojo dan Pratomo, (2015); Pawirosumarto, (2016); Fryonanda dan Ahmad, (2017) dan (Fitri, 2017) yang menyatakan bahwa secara simultan dan atau persial kepuasan pengguna sistem dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Dengan adanya hal tersebut maka penulis tertarik untuk dapat melihat apakah pengguna dari suatu sistem dapat merasakan kepuasan akan adanya teknologi sistem informasi. Jika pengguna sistem dapat merasakan kepuasan, setidaknya dalam kerangka berfikir terhadap prediksi nilai dalam borang akreditasi pada pernyataan standar tersebut diatas secara dini dapat diduga tercapai karena telah memiliki gambaran awal terhadap keberhasilan model sistem informasi

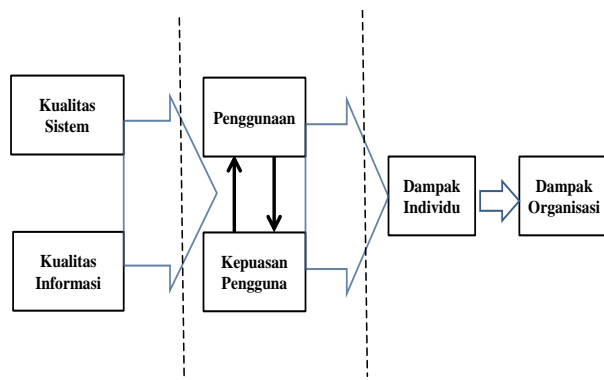
yang dibangun oleh perguruan tinggi terkait dengan cara penyampaian informasi, komunikasi dan sosialisasi.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Landasan Teori

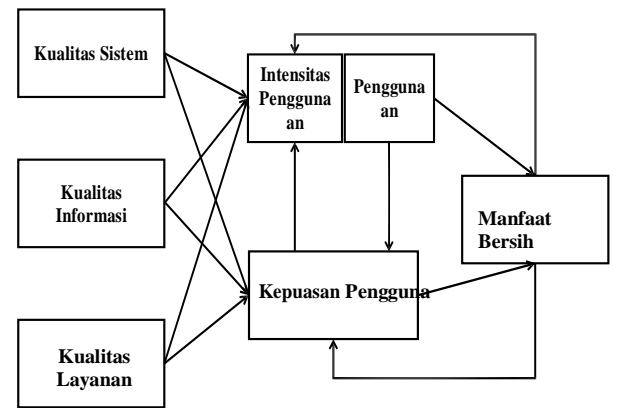
Model Kesuksesan Sistem

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean dapat diterapkan dalam sistem informasi di dunia pendidikan (Utomo, Ardianto, & Sisharini, 2017). Delone dan McLean pada tahun 2003, dalam penelitiannya yang berjudul: *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*.



Gambar 1: Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (1992)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model yang selama 10 tahun sejak pertama dikenalkan, dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan (Risiyanto, 2014). Delone dan Mclean (2003) memutakhirkan modelnya. Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi D&M (2003):



Gambar .2 : Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003)

Dalam model terbarunya terdapat beberapa pergantian dimensi keberhasilan sistem informasi menjadi: *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention To Use (Usage)*, dan *Net Benefits*. Model ini menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi (SI) dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari SI itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari SI (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap SI (*user satisfaction*). Penggunaan output yang besar menunjukkan kepercayaan penggunaan Sistem informasi. Respon positif pengguna dapat meningkatkan keandalan dan kredibilitas. Sistem Informasi yang bermutu akan berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi (Hamzah, 2009a).

Hal ini sesuai dengan empat konstruk *Theory Acceptance Model (TAM)* dengan menambahkan konstruk keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) dan norma subyektif (*subjektive norm*) (Yunasti & Baridwan, 2013). Adanya persepsi kegunaan yang baik dari pengguna yang diikuti oleh sikap dan minat maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang telah dibangun dapat meningkatkan kinerja

dan sistem informasi dapat dikatakan sukses. Persepsian kegunaan didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat dipercaya bahwa seseorang yang menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Ketika hal tersebut terjadi didalam organisasi maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut mempunyai *value relevance* dikarenakan relevansi nilai dapat dicirikan oleh kualitas informasi (Lev & Zarowin, 1999). Nilai relevansi sendiri dapat didefinisikan sebagai nilai yang mampu menjelaskan informasi dalam kaitannya dengan nilai dari perusahaan.

Kualitas Informasi

Delone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan *system use, user satisfaction, dan net benefits*. Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi (Pawirosumarto, 2016). Kualitas Informasi menjadi dimensi kunci instrumen kepuasan pengguna sehingga dimensi ini merupakan kunci bagi keberhasilan Sistem Informasi. Sebuah tata kelola yang menginginkan adanya sistem informasi harus memiliki tiga hal terpenting, yaitu *akurat, tepat pada waktunya dan relevan* (Jogiyanto, 2005).

Kualitas Sistem

Delone dan Mclean, (1992) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri, Dalam modelnya, DeLone dan McLean menggunakan lima dimensi untuk menilai kualitas sistem yaitu: *adaptability, availability, reliability, response time, dan usability*. Kelima dimensi tersebut disesuaikan dengan sistem yang digunakan yaitu berbasis *web*. Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* merupakan tingkat teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Hal ini menunjukkan pengguna sistem informasi mempunyai persepsi menggunakan sistem menjadi mudah

dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya (Prasojo & Pratomo, 2015).

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan, merupakan hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan diterima (Parasuraman et al., 1988). Organisasi yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi dan mengumpulkan informasi kinerja layanan untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan yang berguna untuk pelanggan (Pawirosumarto, 2016). Sebuah model yang dapat menggarisbawahi para pemberi jasa dalam meningkatkan *service quality*, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (1985) yaitu *empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*. Sedang dimensi lainnya adalah *price, time, ease of use, dan usefulness*.

Kepuasan pengguna

Pemakaian sistem informasi dengan respon dan umpan balik pengguna merupakan cerminan sikap kepuasan pengguna. Sikap tersebut merupakan kriteria subjektif seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan (Risiyanto, 2014). Kepuasan pengguna sistem merupakan dimensi dari kualitas sistem informasi. Ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pengembangan Hipotesis

Bedasarkan latar belakang masalah dan tinjauan pustaka maka dapat dirumuskan hipotesis untuk masing-masing variabel. Sekaran (2006) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan perkiraan yang sementara mengenai keterkaitan antara dua variabel atau lebih, pernyataan terhadap hubungan antara variabel dalam suatu proses, tata relasi dua konsep atau lebih atau jawaban pada masalah penelitian. Berikut hipotesis pada penelitian ini:

H1: Kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website program studi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro

H2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* program studi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.

H3 : Kualitas layanan pada *website* program studi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Seluruh mahasiswa aktif semester gasal tahun akademik 2019-2020 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro dijadikan populasi dalam penelitian ini. Pencarian sampel dalam penelitian ini yang pertama dilakukan adalah dengan mencari berapakah jumlah sampel representasi dari populasi.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = (%), toleransi kesalahan

Berdasarkan rumus Slovin di atas dengan ukuran populasi sebanyak 1.072 yang merupakan mahasiswa aktif di program studi Akuntansi semester ganjil 2019-2020, maka diperoleh ukuran sampel sebanyak 291 responden. Setelah ditemukan jumlah sampel dengan rumus slovin yang dianggap mewakili dari jumlah populasi, maka pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sample acak (*random sampling*).

Tingkat pengembalian kuesioner 88% dan terdapat 12% atau sejumlah 35 kuesioner yang dinyatakan rusak dikarenakan tidak lengkapnya isi dari kuesioner tersebut. Oleh karena itu, diperoleh data sejumlah 253 responden.

Variabel Penelitian

Ghozali (2013) menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah objek yang dipilih oleh peneliti untuk dikaji dan selanjutnya ditarik kesimpulannya yang berisi deskripsi variabel-variabel yang diteliti dan harus bisa didefinisikan secara operasional. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna

Pengukuran variabel tersebut menggunakan skala *Likert* dimana setiap pernyataan diberi skor atau poin yaitu :

1. STS: Sangat Tidak Sesuai
2. TS : Tidak Sesuai
3. N : Netral
4. S : Sesuai
5. SS : Sangat Sesuai

Indikator Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Ghozali, 2013). Variabel dependen (Y) ialah kepuasan pengguna. Pengukuran variabel dependen, antara lain menggunakan indikator; *repeat visits*, *repeat purchases*, dan *user surveys*.

Indikator Variabel Independen

Variabel independen ialah yang mempengaruhi perubahan variabel dependen. Variabel independen (X) terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Berikut merupakan indikator dari variabel independen dalam penelitian ini:

Kualitas Sistem (X1)

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator:

- 1) *Usability*
- 2) *Adaptability*
- 3) *Availability*
- 4) *Reliability*
- 5) *Response Time*

Kualitas Informasi (X2)

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator:

- 1) *Completeness*
- 2) *Relevance*
- 3) *Personalization*
- 4) *Easy of Understanding*
- 5) *Security*

Kualitas Layanan (X3)

Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator:

- 1) *Responsiveness*
- 2) *Empathy*
- 3) *Assurance*

Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan model regresi yang disusun sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- α = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi
- X_1 = Kualitas Sistem
- X_2 = Kualitas Informasi
- X_3 = Kualitas Layanan
- e = Error

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Uji Instrumen Penelitian

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kepuasan Pengguna (Y)	0,865
Kualitas Sistem (X1)	0,826
Kualitas Informasi (X2)	0,877
Kualitas Layanan (X3)	0,875

Sumber: Data Diolah (2020)

Nilai *cronbach alpha* dari semua variabel menghasilkan nilai > **0,80** sehingga dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	KMO	Sig. Bartlett's Test of Sphericity
Kepuasan Pengguna (Y)	0,854	0,000
Kualitas Sistem (X1)	0,811	0,000
Kualitas Informasi (X2)	0,889	0,000
Kualitas Layanan (X3)	0,829	0,000

Sumber: Data diolah (2020)

Seluruh variabel menghasilkan nilai KMO MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) > **0,05** dan nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* < **0,05** maka kriteria kecukupan sampel penelitian ini telah terpenuhi dan nilai *loading factor* dari indikator tiap variabel > **0,4** maka masing-masing indikator tiap variabel dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Normalitas

Signifikansi dari hasil perhitungan uji Kolmogorov Smirnov pada tabel 3 menunjukkan nilai **0,073 (Sig. > 0,05)** sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		253
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.32542854
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.064
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		1.287
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073

Sumber: Data diolah (2020)

Uji Multikoleniaritas

Multikoleniaritas dalam model regresi menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Tabel 4 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari multikoleniaritas yang ditunjukkan dengan nilai **tolerance > 0,1 dan VIF < 10**.

Tabel 4. Uji Multikoleniaritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	.386	2.589
Kualitas Informasi	.351	2.852
Kualitas Layanan	.365	2.740

Sumber: Data diolah (2020)

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Uji Spearman's rho

	Absolute Residuals	
Kualitas Sistem	Sig. (2-tailed)	0.177
Kualitas Informasi	Sig. (2-tailed)	0.113
Kualitas Layanan	Sig. (2-tailed)	0.998

Sumber : Data diolah (2020)

Uji *spearman's rho* menghasilkan nilai signifikansi dari korelasi antar masing-masing variabel independen dengan residual yang diabsolutkan **> 0,05**; artinya model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Model

Uji Signifikansi Simultan

Nilai signifikansi pada F hitung sebesar 267,292 yaitu **0,000 (sig. <0,05)** artinya variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna.

Koefisien Determinasi

Adjusted R-Square menghasilkan nilai **0,760** yang berarti variabilitas variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebesar 76% sedangkan 26% dijelaskan oleh variabilitas variabel lain diluar penelitian.

Uji Hipotesis

Pengaruh secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	β	Sig.	Keterangan
(Constant)	.054	.705	
Kualitas Sistem	.331	.000	H1 diterima
Kualitas Informasi	.330	.000	H2 diterima
Kualitas Layanan	.319	.000	H3 diterima

Nilai signifikansi pada tabel di atas menunjukkan hasil **0,000 (sig. < 0,05)** untuk semua variabel independen. Hal tersebut berarti bahwa H1, H2, dan H3 diterima.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna web prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.

Pembahasan

Website adalah alat yang berguna untuk media informasi. Indikator pertama kualitas suatu website adalah peringkat halaman resmi. Jika peringkat rendah, pengelola website harus lebih memperhatikan upaya mereka untuk menganalisis kualitas situs dan, setelah evaluasi, melanjutkan dengan perubahan pada elemen-elemen lemah dari website tersebut untuk meningkatkan kepuasan para pengguna website tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data dikatakan bahwa kepuasan pengguna web prodi akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantorodipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang disediakan oleh website tersebut. Pengaruh positif hasil analisis menunjukkan bahwa semakin ditingkatkannya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari website prodi Akuntansi maka akan

semakin meningkatkan kepuasan penggunaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari website memiliki peranan penting terhadap kepuasan pengguna website prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Dengan kata lain, peningkatan kualitas dari sistem (kemudahan penggunaan teknologi), informasi (konten), dan layanan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sehingga hal tersebut dapat dipergunakan sebagai sarana evaluasi keberhasilan kinerja informasi, komunikasi dan sosialisasi yang di isyaratkan dalam brosur akreditasi program studi sarjana BAN-PT.

Saran

Penelitian ini terbatas pada objek penelitian yaitu mahasiswa aktif program studi Akuntansi sehingga evaluasi kualitas atau kinerja dari website berdasarkan persepsi mahasiswa saja. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan objek penelitian dari para pengguna lainnya seperti dosen, alumni, dan pengguna lain yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladwani, A. M. (2001). Developing and Validating an Instrument for Measuring User-Perceived Web Quality. *Information & Management*, 39, 467-476.
- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information and Management*, 39(6), 467-476.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319.

- Delone, W., & Mclean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Fitri, S. (2017). Pengujian kinerja website dan analisis dekriptif kualitas website pada situs Universitas (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya). *Jurnal Maklumatika*, 3(2), 169-181.
- Fryonanda, H., & Ahmad, T. (2017). Analisis Website Perguruan Tinggi Berdasarkan Keinginan Search Engine Menggunakan Automated Software Testing GT metrix. *Kalbi Scientia Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 179-183.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. BP Universitas Diponegoro Semarang.
- Gilaninia, S., & Matak, A. A. (2012). Examination of Relationship between Intellectual Capital and the Small Business Enterprises Performance in Guilan Province, 2(3), 2291-2297.
- Hamzah, A. (2009a). Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan dalam Penggunaan Model, 2009 (Snati).
- Hamzah, A. (2009b). Evaluasi Kesesuaian Model Perilaku Dalam Penggunaan. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009)*
- Ifadah, Z., & Rochmaniah, A. (2014). Opini mahasiswa terhadap website Universitas Muammdyah Sidoarjo sebagai media informasi. *Kanal*, 2(2), 107-206.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lev, B., & Zarowin, P. (1999). The Bounding of Financial Reporting and How to Extend Them. *Journal of Accounting Research*, 37(2), 353-385.

- Noversyah. (2012). *Pengukuran Kinerja Layanan Perguruan Tinggi di Era Informasi: Analisis Konten dan Atribut Mutu Website Perguruan Tinggi*. Fakultas Ekonomi-Universitas Gunadarma.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Substituir Model Service Its Quality and Implications for Future. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI (3), 416-433.
- Pertiwi, T. K., & Pratama, F. M. I. (2012). Pengaruh Kinerja Keuangan, Good Corporate Governance Terhadap Nilai Perusahaan Food and Beverage. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(2), 118-127.
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) terhadap kepuasan pengguna sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung), 2(1), 555-562.
- Risiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Unversitas Negeri Yogyakarta*, 28.
- Tinggi, M. R. Teknologi dan Pendidikan. (2016). Menteri riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 3(2), 150-160.
- Yunasti, F. I., & Baridwan, Z. (2013). Penerimaan Individu Terhadap Sistem Informasi Berbasis Komputer: Pendekatan Modified Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(1).