Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 9, No. 10, Oktober 2024

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM KEPABEANAN

Rahmat Firdaus[1], Dina Sartika[2], Nurhasanah[3]
Universitas Terbuka, Indonesia[1,3]
Universitas Padjajaran, Bandung, Indonesia[2]
Email: mamatdaus@gmail.com[1], dina.sartika@unpad.ac.id[2]
nenganahakademikmpp@gmail.com[3]

Abstrak

Pelayanan prima kepada masyarakat merupakan hal yang senantiasa diperhatikan oleh pemerintah untuk senantiasa ditingkatkan. Terdapat fenomena dilapangan bahwa perubahan layanan dari manual ke otomasi melalui sistem IT tidak serta merta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan kepabeanan baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berskala likert kepada pengguna layanan kepabeanan (divisi ekspor dan impor) pada masing-masing perusahaan penerima fasilitas kepabeanan khususnya pada penerima fasilitas Kawasan Berikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 103 responden di wilayah Kabupaten Karawang, Subang dan Purwakarta. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda menggunakan SPSS 26 (Statistical Package for Social Service). Hasil penelitian diperoleh bukti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan kepabeanan baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna layanan dengan indikator adanya jaminan (assurance) kepastian mengenai keamanan dan gangguan dari pihak lain terkait dengan layanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

Abstract

Excellent service to the community is something that is always considered by the government to be improved. There is a phenomenon in the field that changes in services from manual to automation through IT systems do not necessarily increase service user satisfaction. The purpose of this study was to measure and analyze the effect of information system quality, information quality and service quality on customs service user satisfaction both partially and simultaneously. The method used in this research is a survey method with data collection techniques using a Likert-scale questionnaire to customs service users (export and import divisions) in each company receiving customs facilities, especially those receiving Bonded Zone facilities. The sample used in this study was 103 respondents in the Karawang, Subang and Purwakarta districts. Data analysis was carried out using multiple linear regression methods using SPSS 26 (Statistical Package for Social Service). The results of the study obtained evidence that there is a positive and significant effect of information system quality, information quality and service quality on customs service user satisfaction both partially

How to cite: Firdaus, et al. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Kepabeanan. *Syntax Literate. (9)10.* http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i10
E-ISSN: 2548-1398

and simultaneously. The study shows that service quality has the greatest influence on service user satisfaction with indicators of assurance about security and interference.
Keywords: *Information System Quality, Information Quality ,Service Quality, User Satisfaction*

Pendahuluan

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dibawah Kementerian Keuangan memiliki perhatian besar terhadap peningkatan kualitas layanan. Banyaknya jenis layanan yang diberikan pada kegiatan ekspor-impor memunculkan berbagai jenis tantangan untuk tercapainya pelayanan prima. Sistem layanan`yang dahulu masih manual menjadi salah satu penyebab kegiatan pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Hal ini mendorong DJBC untuk terus melakukan pembenahan untuk melakukan transformasi layanan dari yang masih manual ke otomasi. Menjawab tantangan tersebut DJBC senantiasan menyelaraskan layanan kepabeanan dengan kemajuan teknologi untuk membuat sistem informasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sistem kepabeanan yang dikenal dengan CEISA (*Customs Excise Information System and Automation*) merupakan salah satu perwujudan dari *e-government* yang mengintegrasikan hampir keseluruhan layanan DJBC kepada semua pengguna layanan yang berkaitan dengan kepabeanan dan cukai.

Salah satu kantor pelayanan yang telah menerapkan sistem CEISA adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Purwakarta (KPPBC TMP A Purwakarta) yang merupakan kantor yang memiliki target penerimaan (Bea Masuk, Cukai dan Pajak Dalam Rangka Impor) terbesar di provinsi Jawa Barat. Kualitas sistem CEISA menjadi salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Salah satu tolak ukur dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan adalah kualitas sistem informasi, sebagaimana disampaikan oleh (DeLone & McLean, 2016) bahwa kualitas sistem informasi menjadi salah satu indikator yang dapat menentukan dan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Lebih lanjut kesuksesan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kepuasan dari pengguna sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 1992). Menurut (Kotler & Keller, 2009) kepuasan pengguna atau pelanggan berhubungan dengan produk dan kualitas pelayanan dimana mencerminkan penilaian seseorang atas kinerja yang dirasakan dan produk yang diterima setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan.

Dalam tatalaksana prosedur layanan, sistem CEISA banyak membantu mempercepat dan memotong banyak tahapan layanan. Namun demikian DJBC terus melakukan penyempurnaan terhadap sistem CEISA untuk mengatasi adanya kendala-kendala teknis seperti kecepatan respon sistem, ketepatan informasi yang dihasilkan sistem, gangguan jaringan pada server (*server down*) dan lain sebagainya. Adanya kendala tersebut berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan data pada website Bea Cukai Purwakarta bahwa hasil survei kepuasan pengguna layanan pada kantor bea cukai Purwakarta pada tahun 2015 s.d 2023 terdapat fenomena bahwa perubahan sistem pelayanan IT tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna layanan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya perbaikan dan penyempurnaan layanan dari tahun ke tahun, kepuasan pengguna layanan kepabeanan masih belum menunjukkan peningkatan melebihi dari hasil survey sebelum diterapkannya sistem IT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem kepabeanan khususnya pada implementasi CEISA yang telah berjalan selama ini

pada sub sistem CEISA TPB. Penelitian ini didasarkan pada sudut pandang pengguna sistem CEISA sebagai sistem yang bersifat mandatory.

Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi dimana penelitian dilakukan dengan melakukan analisa dan identifikasi faktor yang menyebabkan kesuksesan atau ketidaksuksesan sistem infomasi sebagaimana dilakukan oleh (Xiao & Dasgupta, 2002), (DeLone & McLean, 1992), (Seddon, 1997), (Rai et al., 2002). Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) banyak mendapatkan perhatian dari para peneliti.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai kesuksesan sistem informasi diantaranya seperti penelitian yang dilakukan (Wang, 2017) dan (Antong, 2017) dimana memberikan hasil bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Khairrunnisa & Yunanto, 2017) menghasilkan perbedaan hasil dimana informasi dan kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, hanya kualitas sistem informasi yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan tujuan penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem kepabeanan?, apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem kepabenan?, apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem kepabeanan?

Berdasarkan fenomena, riset gap dan hal-hal yang telah diuraikan, maka penelitian memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem kepabeanan berdasarkan ruang lingkup teori yang digunakan. Dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan sistem CEISA, diharapkan instansi akan memperoleh gambaran mengenai kesuksesan penerapan sistem CEISA di perusahaan-perusahaan (*stackholder*) mitra kerja KPPBC TMP A Purwakarta.

Hipotesis Penelitian

Kepuasan pengguna layanan secara sederhana dapat tercapai apabila kenyataan yang didapatkan lebih tinggi dari yang diharapkan oleh pengguna jasa. Sebagaimana disampaikan oleh (Kotler & Keller, 2016) bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Pada organsiasi pemerintahan, berbagai bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa diantaranya adalah layanan yang cepat, tepat, dan transparan. Untuk mendukung hal tersebut diperlukan adanya pengelolaan sistem yang baik untuk meningkatkan kualitas sistem dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Pawirosumarto, 2016) menyebutkan bahwa kemudahan dalam penggunaan merupakan unsur penting yang dapat mempengaruhi kualitas sistem yang menyebabkan sistem dapat diterima atau tidak. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Hudin & Riana, 2016) yang meneliti sistem informasi akuntansi pada 6 perusahaan menyatakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Informasi memegang peranan penting dalam setiap pengambilan keputusan. Kepercayaan pengguna sistem akan terjadi apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem bersifat akurat, konsisten, tepat waktu dan selalu diperbaharui. Kesalahan dalam penerimaan informasi akan berdampak serius pada saat eksekusi dan perencanaan kedepan. Kualitas keputusan yang dibuat oleh perusahaan dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang didapatkan. Semakin berkualitas informasi yang diberikan maka akan berbanding lurus dengan baiknya perencanaan dan tujuan perusahaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. (Lee et al., 2002) menyatakan bahwa informasi yang berkualitas adalah informasi yang akurat, relevan, mudah untuk diperoleh, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Asnawi, 2014a) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Semakin tinggi manfaat dan kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh terhadap sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh (Tumarni, 2005) menemukan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan, maka semakin sistem tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Kualitas pelayanan dapat meliputi pembaharuan sistem dan dukungan serta respon yang cepat dari unit/bagian yang membuat atau menangani sistem informasi. Kepercayaan pengguna atas penggunaan suatu sistem dapat menggambarkan tingkat keunggulan dari sistem tersebut. Sistem yang unggul tentunya sistem yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan sesuai dengan yang diharapkan sehingga timbul kepuasan pengguna. (Parasuraman et al., 1985) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi dua hal yaitu pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan. Bila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pengguna sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan memiliki persepsi yang baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan menitikberatkan kepada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dimana diperlukan pula momen yang tepat agar dapat sesuai dengan harapan pengguna. Pelayanan yang berkualitas dari suatu sistem dapat dipengaruhi oleh sejauh mana suatu sistem dapat memberikan solusi berupa perbaharuan (*update*) sistem dan memecahkan masalah secara jelas, dapat menunjukan jalan keluar yang dihadapi yang dilakukan oleh pengembang sistem atau unit/bagian yang menangani sistem informasi sehingga timbul rasa kepuasan pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh (Asnawi, 2014b) menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. (Sudibyo, 2014) menyampaikan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. (Ditiya, 2019) menyampaikan dalam penelitiannya pada sektor pelayanan publik bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna layanan suatu sistem informasi dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Begitu juga dengan kesuksesan sistem informasi dapat dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan (DeLone & McLean, 2003). Untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi diantaranya adalah dengan melihat seberapa puas pelanggan (*user*) dalam menggunakan sistem tersebut. Masing-masing faktor memiliki peran berbeda yang dapat meningkatkan derajat

kepuasan bagi pengguna. Kualitas memegang peranan penting dalam pelayanan karena pada dasarnya kualitas berkaitan dengan keistimewaan suatu produk atau jasa yang memenuhi keinginan pelanggan dan dapat memberikan kepuasan atas penggunaan layanan tersebut. Kualitas sistem informasi mengacu kepada hal teknis yang ada pada sistem tersebut. Sistem yang didukung oleh *hardware* dan *software* yang baik diharapkan dapat memberikan performa yang baik bagi sistem tersebut dalam berkinerja yang berkaitan dengan kecepatan sistem dalam merespon sehingga timbul kepuasan bagi pengguna. Selanjutnya, kualitas sistem yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan sistem dalam memberikan respon, namun kualitas dari informasi yang dikeluarkan oleh sistem juga haruslah berkualitas. Kualitas informasi dari suatu sistem haruslah akurat, jelas, tidak ambigu, sesuai dengan keinginan pengguna (relevan) dan tepat waktu. Baiknya kualitas sistem dan kualitas informasi harus pula dilengkapi dengan baiknya kualitas pelayanan. Dukungan atas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena pemakai sistem adalah pelanggan senantiasa merasakan kepuasan atau ketidakpuasan. Pelayanan yang berkualitas dari suatu sistem adalah yang dapat memberikan jaminan dan kepastian kepada pengguna dari kesalahan. Adanya rasa empati berupa perhatian dan respon yang cepat untuk memberikan solusi dari pegawai dalam bentuk komunikasi dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap pengguna sistem dapat meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

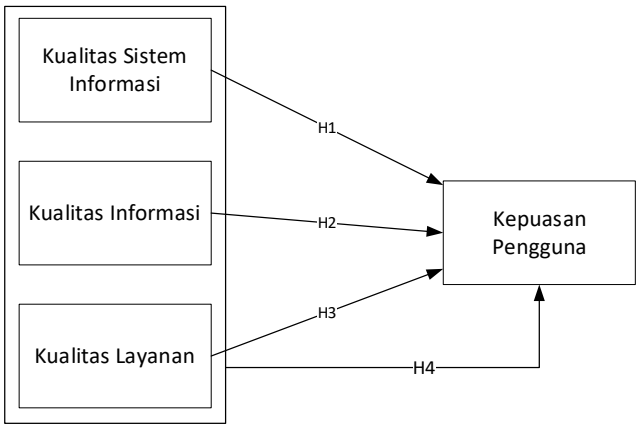
H4 : Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian desktiptif kuantitatif menggunakan data hasil penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul diolah menggunakan sistem aplikasi penghitung SPSS versi 26 kemudian dinalisis secara deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada lingkup wilayah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Purwakarta (KPPBC TMP A Purwakarta) yang beralamat di Jl. Bukit Akasia II, Kota Bukit Indah Raya, Dangdeur, Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41181.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan pada bagian ekspor impor di masing-masing perusahaan penerima fasilitas kepabeanan khususnya perusahaan kawasan berikat dibawah pengawasan KPPBC TMP A Purwakarta yang berada pada kabupaten Karawang, Subang dan Purwakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survey, terdapat sebanyak 128 perusahaan dimana seluruhnya dijadikan sampel. Data yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner tersebut menjadi data primer.

Untuk kerangka pikir penelitian dapat ditujukan pada gamber sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Uji instrumen dilakukan melalui Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas. Kemudian dilakukan uji hipotesis dengan melakukan uji T dan uji F, kemudian dilkukan pula uji koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini menggunakan $\alpha = 5\%$ sehingga syarat minimum suatu instrumen untuk dianggap valid adalah jika tingkat signifikasi dari r hitung lebih kecil dari 0,05. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas instrument adalah korelasi Pearson Product Moment yang dikembangkan oleh Karl Pearson pada tahun 1948(Chee, 2013). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Instrumen yang reliabel menurut Cooper Schindler adalah instrumen yang dapat memberikan hasil yang konsisten (Ali, 2014). Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen dalam mengukur gejala yang sama walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Hasil dan Pembahasan

Validitas dan Reliabilitas

Tabel berikut adalah hasil uji validitas setiap indikator dari setiap variabel penelitian

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	R tabel (df = 28)	R hitung	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil Reliabilitas Coefficient SPSS	Ket
Kualitas Sistem Informasi (X_1)	X1.1	0.361	0.749	Valid	0.6	0.833	reliabel
	X1.2	0.361	0.726	Valid			
	X1.3	0.361	0.725	Valid			
	X1.4	0.361	0.765	Valid			
	X1.5	0.361	0.639	Valid			
	X1.6	0.361	0.462	Valid			
	X1.7	0.361	0.710	Valid			
	X1.8	0.361	0.727	Valid			
Kualitas Informasi (X_2)	X2.1	0.361	0.765	Valid	0.6	0.883	reliabel
	X2.2	0.361	0.705	Valid			
	X2.3	0.361	0.921	Valid			
	X2.4	0.361	0.906	Valid			
	X2.5	0.361	0.766	Valid			
	X2.6	0.361	0.709	Valid			
	X2.7	0.361	0.887	Valid			

Variabel	Indikator	R tabel (df = 28)	R hitung	Ket	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil Reliabilitas Coefficient SPSS	Ket
	X2.8	0.361	0.871	Valid			
Kualitas Layanan (X_3)	X3.1	0.361	0.818	Valid	0.6	0.879	reliabel
	X3.2	0.361	0.829	Valid			
	X3.3	0.361	0.878	Valid			
	X3.4	0.361	0.880	Valid			
	X3.5	0.361	0.822	Valid			
	X3.6	0.361	0.779	Valid			
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0.361	0.915	Valid	0.6	0.939	reliabel
	Y.2	0.361	0.933	Valid			
	Y.3	0.361	0.890	Valid			
	Y.4	0.361	0.920	Valid			
	Y.5	0.361	0.865	Valid			
	Y.6	0.361	0.768	Valid			
	Y.7	0.361	0.927	Valid			
	Y.8	0.361	0.755	Valid			
	Y.9	0.361	0.904	Valid			
	Y.10	0.361	0.645	Valid			

(Sumber Data: Hasil Uji SPSS 26)

Berdasarkan tabel 1 variabel kualitas sistem informasi (X1) dan kualitas informasi (X2) terdiri atas delapan pertanyaan (X1.1 s.d X1.8) dan (X2.1 s.d X2.8) sedangkan untuk kualitas layanan (X3) terdiri atas enam pertanyaan (X3.1 s.d X3.6) sedangkan variabel kepuasan pengguna (Y) terdiri atas sepuluh pertanyaan (Y1 s.d Y10), dilakukan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel}. Hasil pengujian validitas instrumen terhadap X1, X2, X3 dan Y menjelaskan nilai r tabel (dengan $\alpha = 0{,}05$) memiliki nilai lebih kecil dari nilai r hitung, sehingga secara keseluruhan instrumen dinyatakan valid. Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas pada tabel 1 menunjukan bahwa nilai korelasi *Cronbach's Alpha* > 0,6 pada semua variabel, nilai variabel kualitas sistem informasi sebesar 0,833 > 0,6 maka variabel kualitas sistem informasi dinyatakan reliabel, nilai variabel kualitas informasi sebesar 0,833 > 0,6 maka variabel kualitas informasi dinyatakan reliabel, nilai variabel kualitas layanan sebesar 0,879 > 0,6 maka variabel kualitas layanan dinyatakan reliabel dan variabel kepuasan pengguna sebesar 0,939 > 0,6 maka dapat diambil kesimpulan bahwa keseluruhan instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedatisitas dan uji linieritas. Hasil uji asumsi klasik menunjukan bahwa semua data terdistribusi normal, model bersih dari gejala multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi dan terdapat hubungan linier antara variabel independen dengan dependen sehingga untuk uji linieritas sudah terpenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,992	2,308		1,296	,198		
	kualitas sistem inf	,349	,107	,262	3,257	,002	,363	2,752
	kualitas informasi	,407	,116	,330	3,517	,001	,267	3,747
	kualitas layanan	,565	,117	,370	4,848	,000	,403	2,484

a. *Dependent Variable*: kepuasan pengguna

Sumber Data: Hasil Uji SPSS Versi 26

Berdasarkan persamaan diatas maka persamaan regresi berdasarkan data hasil pengolahan SPSS dapat dilihat pada kolom B (koefisien Beta) pada unstandarized coeffisien sebagai berikut :

$$\boldsymbol{Y = 2,992 + 0,349X_1 + 0,407X_2 + 0,565X_3 + e}$$

Berdasarkan tabel 2 persamaan linier berganda tersebut memperlihatkan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 2,992 memiliki arti bahwa nilai kepuasan pengguna layanan sistem kepabeanan akan bernilai sebesar 2,992 jika kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki nilai konstan atau tetap.
2. Koefisien regresi variabel kualitas sistem informasi sebesar 0,349 memiliki arti jika variabel kualitas sistem informasi ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 0,349 atau 34,9% dengan catatan nilai kualitas informasi dan kualitas layanan tetap. Hal ini menunjukan bahwa variabel kualitas sistem informasi berkontribusi positif bagi kepuasan pengguna sistem kepabeanan, sehingga makin tinggi kualitas sistem informasi kepabeanan pada KPPBC TMP A Purwakarta maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem kepabeanan.
3. Koefisien regresi variabel kualitas informasi sebesar 0,407 memiliki arti jika variabel kualitas informasi ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 0,407 atau 40,7% dengan catatan nilai kualitas sistem informasi dan kualitas layanan tetap. Hal ini menunjukan bahwa kualitas informasi yang diberikan sistem akan memberikan kontribusi positif kepada kepuasan pengguna sistem kepabeanan, sehingga makin besar kualitas informasi maka makin meningkat pula kepuasan pengguna sistem kepabeanan.
4. Koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,565 memiliki arti jika variabel kualitas layanan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pengguna layanan juga akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5% dengan catatan nilai kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tetap. Hal ini menunjukan bahwa variabel kualitas layanan memberikan kontribusi positif kepada kepuasan pengguna sistem kepabeanan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna yang didapatkan.

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Analisis Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876[a]	,768	**,761**	2,53694

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas sistem inf, kualitas informasi

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber Data : Hasil Uji SPSS 26

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil uji diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,761 yang berarti 76,1% variasi kepuasan pengguna dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel kualitas sistem informasi (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) sedangkan sisanya (100% - 76,1%) sebesar 23,9% dipengaruhi oleh sebab-sebab yang lain diluar model yang diteliti.

Uji T (Parsial)

Kualitas Sistem Informasi (X1)

Uji t terhadap variabel kualitas sistem informasi (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) diketahui bahwa didapatkan t hitung sebesar 3,257 dan nilai t tabel 1,984, hal ini menandakan bahwa t hitung > t tabel (3,257 > 1,984) bernilai positif dengan signifikasi t sebesar 0,002 < 0,05 sehingga H0 ditolak. Berdasarkan hasil data tersebut menunjukan bahwa secara parsial variabel kualitas sistem informasi (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) diterima. Artinya apabila kualitas sistem informasi kepabeanan pada KPPBC TMP A Purwakarta ditingkatkan maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wang, 2017) menunjukkan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna, sehingga hasil pengujian hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Kualitas Informasi (X2)

Uji t terhadap variabel kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) diketahui bahwa didapatkan t hitung sebesar 3,517 dan nilai t tabel 1,984, hal ini menandakan bahwa t hitung > t tabel (3,257 > 1,984) bernilai positif dengan signifikasi t sebesar 0,001 < 0,05 sehingga H0 ditolak. Berdasarkan hasil data tersebut menunjukan bahwa secara parsial variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) diterima. Artinya apabila informasi yang diberikan oleh KPPBC TMP A Purwakarta semakin berkualitas maka kepuasan pengguna semakin meningkat. Temuan ini juga sejalan dengan studi yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Antong, 2017) yang diperoleh kualitas informasi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian senada yang dilakukan oleh (Asnawi, 2014b) dan (Yudhistira, 2014) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori dalam model (DeLone & McLean, 1992) yang mana dijelaskan bahwa kualitas informasi merupakan predictor yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), maka semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga hasil pengujian hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Kualitas Layanan (X3)

Uji t terhadap variabel kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) diketahui bahwa didapatkan t hitung sebesar 4,848 dan nilai t tabel 1,984, hal ini menandakan bahwa t hitung > t tabel (4,848 > 1,984) bernilai positif dengan signifikasi t sebesar 0,000 < 0,05 sehingga H0 ditolak. Hasil ini didukung pula oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yakubu & Dasuki, 2018) dimana kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian dan hasil data tersebut menunjukan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) diterima. Artinya apabila informasi yang diperoleh pengguna layanan semakin berkualitas maka kepuasan pengguna semakin meningkat.

Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh nilai F hitung sebesar 108,979 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05). Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Pengguna dan memberikan indikasi bahwa salah satu variabel atau semua variabel akan signifikan atau dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas sistem informasi (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini menunjukan bahwa semakin tinggi dan meningkatnya kualitas sistem informasi, maka semakin besar peluang untuk tercapainya kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, setiap perubahan skor kualitas sistem informasi akan berdampak pada ketercapaian kepuasan pengguna jasa. Kenaikan satu skor nilai kualitas sistem informasi akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna jasa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap pencapaian kepuasan pengguna jasa. Kualitas informasi memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna sehingga semakin maksimal kualitas informasi yang diberikan, maka akan semakin besar pula peluang pencapaian kepuasan pengguna jasa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Kualitas layanan memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengguna jasa. Semakin tinggi dan semakin meningkat kualitas layanan, maka kepuasan pengguna jasa akan semakin meningkat. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukan bahwa indikator yang paling mempengaruhi kualitas layanan adalah adanya assurance (jaminan) yang berarti adanya kepastian mengenai keamanan dan gangguan dari pihak lain terkait dengan layanan yang diberikan, diikuti oleh adanya rasa empati dari pegawai dalam memberikan bantuan dan responsifitas dari pegawai dalam memberikan respon (feedback) atas adanya perubahan atau memberikan update serta solusi terhadap permasalahan sistem.

BIBLIOGRAFI

Ali, H. (2014). *Tutorial spps 20 analisis validitas dan realibilitas berbasis spps 20*. 1–13.

Antong. (2017). the Effect of Quality System and Quality Information Toward User Satisfaction and Impact of Individual: Perspective of Success Model Delone & Mclean (Empirical Study of Financial Information Systems Palopo City Government). *International Conference on Natural and Social Sciences*, *ISBN: 978-602-98756-9*, 71–80.

Asnawi, M. F. (2014a). Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, *2*(1), 37–50.

Asnawi, M. F. (2014b). Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, *2*(1), 37–50.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, *3*(1), 60–95. https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Ditiya, R. R. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung*. Pasundan.

Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi*, *12*(1), 1–8. https://doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15E. In *Marketing Management 15* (pp. 228–249). Macmillan Education UK. https://doi.org/10.1007/978-1-137-32601-0_12

Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ : A Methodology for Information Quality Assessment Paper number : # 2355 Preferred Mailing Address : Corresponding FAX number : 1-617-739-9367 AIMQ : A Methodology for Information Quality Assessment. *Management*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Research Paper*, *49*(4), 41–50.

Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *VI*(3), 416–433.

Sudibyo, A. R. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014*. Universitas Jember.

Tumarni. (2005). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Penggunaan Nyata Terhadap Kepuasan Pemakai Laporan Keuangan (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi). *Online-Journal Universitas Jambi*, *March*, 25–27.

Wang, J. (2017). the Effects of Dimensions of Social Media Quality on User Satisfaction: a Cross-Cultural Comparison of Thai and Chinese Users. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, *6*(7), 14–44.

Yakubu, M. N., & Dasuki, S. I. (2018). Assessing eLearning systems success In Nigeria: An application of the Delone And Mclean information systems success model.

Journal of Information Technology Education: Research, *17*, 183–203. https://doi.org/10.28945/4077

Yudhistira, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Pendidikan Indonesia| repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*. *0704242*.

Copyright holder:
Rahmat Firdaus, Dina Sartika, Nurhasanah (2024)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

