

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KEGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: SURVEI PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI "MOKA POINT OF SALE"

Rizky Ruth Leihitu^{a)*}, Ongen Stembri Pattiwaellapia^{b)}, Sulistiyarini^{c)},
Acep Fatchuroji^{d)}, & Fera Nurfichayanti^{e)}

Prodi Magister Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Yogyakarta, Indonesia

*email: ruthqe@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and usability on "Moka Point of Sale" user satisfaction. Data was collected in June 2018. The population in this study were all cashiers, managers, and owners who use the Moka POS information system in the field of coffee shop business in Yogyakarta. Sampling using a purposive sampling method. Data analysis methods include descriptive analysis and quantitative analysis with structural equality model (SEM) analysis techniques. The result of this study are system quality has a positive influence on user satisfaction, which the effect of system quality on user satisfaction will be greater if mediated by usefulness. Information quality has a positive effect on user satisfaction, which the effect of information quality on user satisfaction will be greater if mediated by usefulness.

Keywords: system quality, information quality, usability, user satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan terhadap kepuasan pengguna "Moka Point of Sale". Pengumpulan data dilakukan pada bulan Juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kasir, pengelola, dan pemilik yang menggunakan sistem informasi Moka POS pada bidang usaha kedai kopi di Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equality Model (SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akan lebih besar jika dimediasi oleh kegunaan. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akan lebih besar jika dimediasi oleh kegunaan.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna.

Pendahuluan

Sebuah sistem atau mesin yang biasa dioperasikan secara manual akan diperbarui dengan teknologi terkini yang lebih canggih. *Point of sale* (POS) atau sistem kasir adalah sebuah program khusus tentang sistem informasi yang digunakan untuk mempermudah transaksi penjualan yang biasanya digunakan oleh perusahaan dan restoran. Adapun, manfaat dari POS adalah proses *controlling* dapat dilakukan dengan mudah dan semua transaksi penjualan yang terjadi dapat tersedia dengan cepat, sehingga mempermudah perusahaan melihat hasil penjualan. POS ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat

dan mempermudah pekerjaan, tetapi bisa juga berdampak pada terkelolanya sistem administrasi. Segala informasi yang dihasilkan dari transaksi penjualan dapat digunakan oleh pihak manajemen untuk mengambil keputusan dan mengevaluasi semua transaksi yang ada. Menurut Hall (2013:703) "*because the operating system is common to all users, the larger the computer facility, the greater the scale of potential damage.*" Semakin baik atau modern teknologi yang digunakan, semakin tinggi kompleksitasnya penggunaan aplikasi.

Tujuan utama memperkenalkan sistem informasi ke dalam organisasi adalah untuk meningkatkan tidak hanya kinerja

perusahaan tetapi juga efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Keuntungan yang diharapkan dalam hal tujuan organisasi melalui implementasi dan adopsi sistem informasi berkaitan keberhasilan sistem tersebut. Pada penelitian sebelumnya, DeLone & McLean (1992) mengajukan sebuah model keberhasilan sistem informasi. Model ini terdiri dari enam kategori yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, dampak bagi individu serta dampak organisasional. Hasil empiris penelitian secara substansial memperkuat dua per tiga model DeLone & McLean (1992). Tiga faktor, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan terbukti menjelaskan 75% varians dalam pengukuran kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil empiris juga mendukung manfaat kegunaan dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi.

Melalui penelitian ini penulis melakukan pengujian kesuksesan dari sistem informasi MOKA *Point of Sale* dengan menggunakan beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari model yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (1992). Dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui apakah sistem informasi yang digunakan telah memberikan kepuasan bagi pengguna. Atas dasar hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Moka POS yang di mediasi oleh kegunaan.

Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi Point of Sale

Sistem informasi (SI) terutama berkaitan dengan keberhasilan implementasi teknologi informasi di dalam organisasi. SI adalah komponen penting dari solusi untuk banyak masalah yang dihadapi oleh organisasi untuk mengatasi tantangan saat ini. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa pengembangan sistem informasi yang sukses dapat diidentifikasi oleh karakteristik tertentu. SI dapat dianggap berhasil jika memenuhi kriteria seperti memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan atau sasaran organisasi. Kecenderungan untuk

mendefinisikan keberhasilan dalam hal respons pengguna terhadap sistem informasi dapat dipahami, karena pengguna adalah orang yang mengoperasikan sistem yang mereka gunakan. Dengan demikian, ukuran keberhasilan sistem informasi yang paling umum digunakan adalah penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, meskipun jarang keduanya digunakan secara bersamaan untuk mengevaluasi sistem yang sama.

Miller (1989) berpendapat bahwa sistem informasi yang efektif adalah yang mencapai tujuan penggunanya. Tujuan utama memperkenalkan sistem informasi ke dalam organisasi adalah untuk meningkatkan tidak hanya kinerja pengambilan keputusan individu tetapi juga efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Keuntungan yang diharapkan dalam hal tujuan organisasi melalui implementasi dan adopsi sistem informasi berkaitan dengan keberhasilan sistem. Sistem informasi melayani banyak fungsi dalam dunia bisnis modern saat ini, seperti manajemen hubungan pelanggan, sistem e-commerce, kualitas sistem, kualitas informasi dan kegunaan. Karena peran ganda yang dimainkan oleh sistem informasi, basis pengguna sistem ini bahkan lebih beragam daripada sistem biasa. Selain itu, pengguna dapat beralih ke sistem lain jika mereka menemukan perubahan kebutuhan mereka tidak terpenuhi atau sistem tidak dapat tetap baik dalam kegunaan.

Kepuasan Pengguna

Menurut Zeithaml et al. (2017) kepuasan adalah evaluasi pengguna terhadap suatu produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kegagalan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dianggap menghasilkan ketidakpuasan dengan produk atau layanan. Stephens (2017) memiliki pandangan bahwa kepuasan adalah ketika setidaknya satu atau dua manfaat (dari produk atau jasa) mampu membantu untuk mencapai tujuan atau memenuhi nilai inti.

Ives et al. (1983) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai sejauh mana pengguna percaya sistem informasi yang

tersedia untuk mereka memenuhi persyaratan informasi mereka. Definisi ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan sistem terlepas dari kualitas teknisnya, dan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna oleh sistem informasi. Kim (1989) menggambarkan kepuasan pengguna dalam hal kualitas informasi, efektivitas sistem dan sikap pengguna. Delone & Mclean (1992) menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara luas digunakan sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi karena instrumen yang andal telah dikembangkan untuk mengukur kepuasan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan memberikan bukti empiris tentang hubungan antara penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna mengingat temuan kontroversial dalam penelitian sebelumnya. Meskipun hubungan antara penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna diusulkan dalam model sukses Delone dan McLeans tetapi tidak divalidasi secara empiris. Temuan utama menunjukkan bahwa ada sedikit bukti, diambil di seluruh penelitian, bahwa ada hubungan yang kuat antara penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna, tetapi hasil yang tidak konsisten dapat menciptakan kebingungan tentang apakah ada hubungan. Singkatnya, bila pengguna sistem informasi merasakan puas, maka dapat diartikan bahwa sistem informasi tersebut telah berhasil.

Kegunaan

Pengguna adalah bagian utama dari sistem informasi, sehingga sangat penting untuk menangani masalah yang dialami pengguna saat mereka menggunakan sistem. Bukan hanya karena ketidakpuasan para pengguna, tetapi juga hilangnya bisnis yang tidak diinginkan. Untuk sistem informasi Moka POS, pengguna terutama adalah kasir. Kegunaan dan efisiensi sistem informasi adalah salah satu faktor penentu produktivitas karyawan, yang berimplikasi pada hilangnya bisnis ke perusahaan (Compaq, 1999). Kegunaan (*usefulness*) adalah istilah yang memiliki beberapa makna. ISO 9241 mendefinisikan kegunaan sebagai sejauh mana sistem komputer memungkinkan pengguna, dalam konteks

penggunaan tertentu, untuk mencapai tujuan yang ditentukan secara efektif dan efisien sambil mempromosikan perasaan kepuasan.

Proses kegunaan terdiri dari metodologi untuk mengukur aspek kemudahan penggunaan dari antarmuka pengguna untuk sistem informasi yang diberikan dan mengidentifikasi masalah tertentu. Faktanya, kegunaan memainkan peran penting dalam keseluruhan proses untuk mempermudah tugas ataupun pekerjaan. Mengevaluasi kegunaan sistem informasi itu sendiri merupakan proses yang melibatkan berbagai kegiatan tergantung pada metode yang digunakan. Metode kegunaan berbasis empiris memerlukan partisipasi pengguna akhir yang diinstruksikan untuk berinteraksi dengan informasi. Beberapa penelitian ini telah menunjukkan bahwa kegunaan adalah faktor paling penting dari kepuasan pengguna (Belanche et al., 2012).

Kualitas Sistem

Banyak ahli telah mendefinisikan kualitas sebagai “kesesuaian untuk digunakan, “kesesuaian dengan persyaratan,” dan “kebebasan dari variasi.” Kotler & Keller (2012) mendefinisikan kualitas menurut American Society, dimana kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang menghasilkan pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan kompetitif dalam industri.

Kualitas sistem (*system quality*) adalah proses pengukuran sistem informasi (SI) yang berfokus pada hasil interaksi antara sistem dan pengguna. Kualitas sistem dapat dinilai dari tersedianya informasi pada suatu sistem tersebut baik dari segi kemudahan penggunaan aplikasi atau manfaat yang diberikan, serta *output* informasi yang dihasilkan tanpa *bug* dalam sistem (Laudon, 2012:530). Kualitas sistem (*system quality*) berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem (*bug*) dan kemudahan dalam penggunaan sistem (Seddon & Kiew, 1996). Ada

beberapa bukti teoritis dan empiris yang mendukung kualitas sistem (*system quality*) sebagai salah satu faktor determinan penentu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi dalam penelitian (Kumala, 2015; Pawirosumarto, 2016). Sehingga dalam penelitian ini berasumsi bahwa kualitas sistem (*system quality*) dari sistem informasi Moka POS akan mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem informasi Moka POS.

H₁: Kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Moka POS.

Berdasarkan penelitian Liu & Arnett (2000) mengemukakan kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kegunaan (*usefulness*) dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Sehingga dalam penelitian ini berasumsi bahwa kualitas sistem (*system quality*) dari sistem informasi Moka POS akan mempengaruhi kegunaan (*usefulness*) yang dirasakan, dan akan berdampak kepada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem informasi Moka POS.

H₂: Kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi pada sistem informasi Moka POS.

Kualitas Informasi

Keberhasilan sistem informasi juga mengungkapkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. (Urbach & Muller, 2012). Penelitian sebelumnya tentang sistem informasi menunjukkan bahwa kualitas informasi berdampak positif terhadap kepuasan pengguna (Wu & Wang, 2006). Hasil ini menunjukkan pengaruh positif yang dimiliki kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, karena pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas informasi pada Moka POS lebih baik daripada yang lain, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan sistem. Oleh karena itu, kualitas informasi sangat penting dalam menilai kepuasan dirasakan pengguna.

Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat mendorong para pengguna untuk menggunakan sistem informasi, dan akan bermanfaat bagi pengguna sistem informasi tersebut dalam pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Moka POS. Kualitas informasi sering merupakan faktor yang menentukan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akhir (Ives et al., 1983). Sehingga dalam penelitian ini diasumsikan kualitas informasi dari sistem informasi Moka POS akan mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem informasi Moka POS.

H₃: Kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Moka POS.

Berdasarkan penelitian Liu & Arnett (2000) mengemukakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan (*usefulness*) dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Sehingga dalam penelitian ini diasumsikan kualitas informasi dari sistem informasi Moka POS akan mempengaruhi kegunaan (*usefulness*) yang dirasakan, dan akan berdampak kepada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem informasi Moka POS.

H₄: Kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai mediasi pada sistem informasi Moka POS.

Metode Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh kasir, manajer dan pemilik Moka POS dalam usaha *coffee shop* di Yogyakarta serta menggunakan sistem informasi dalam menjalankan usahanya. Berdasarkan Moka *Infographic* tahun 2017 hingga tahun 2018, sistem informasi Moka POS sudah digunakan oleh lebih dari 1000 *outlets coffee shop* di Yogyakarta. Indikator untuk setiap variabel penelitian diilustrasikan pada Tabel 1:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Sistem	Performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan sistem informasi Moka POS.	1) <i>Reliability</i> 2) <i>Flexibility</i> 3) <i>Integration</i> 4) <i>Accesbility</i> 5) <i>Response Time</i>
Kualitas Inforrmasi	Suatu fungsi untuk nilai dari <i>output</i> informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi Moka POS.	1) <i>Accuracy</i> 2) <i>On Time</i> 3) <i>Relevancy</i>
Kegunaan	Suatu ukuran tentang manfaat sistem informasi Moka POS terhadap pekerjaan yang di lakukan.	1) <i>Makes Job Easier</i> 2) <i>Improve Job Performance</i> 3) <i>Increase Productivity</i> 4) <i>Enhance Effectiveness</i> 5) <i>Usefull</i>
Kepuasan Pengguna	Respon perasaan senang atau tidak dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi Moka POS	1) <i>Content</i> 2) <i>Accuracy</i> 3) <i>Format</i> 4) <i>Timeliness</i> 5) <i>Ease of Use</i>

Metode atau teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan kriteria tertentu, adapun sampel penelitian ini

adalah sebagian dari kasir, manajer dan pemilik Moka POS dalam usaha *coffee shop* di Yogyakarta sejumlah 285 responden yang menggunakan sistem informasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Tabel 2. Deskripsi Responden

Kategori	Deskripsi	Jumlah	Persen
Jenis Kelamin	Laki-laki	230	80,7%
	Perempuan	55	19,3%
Usia	< 18 Tahun	13	4,6%
	18 – 21 Tahun	30	10,5%
	22 – 28 Tahun	212	74,4%
	29 – 35 Tahun	30	10,5%
Pendidikan Terakhir	SMA	61	21,4%
	D3 atau setingkat	53	18,6%
	S1	171	60,0%
Jabatan	Kasir	206	72,3%
	Manajer	45	15,1%
	Pemilik	36	12,6%
Jama Penggunaan	< 1 Tahun	111	38,9%
	1 – 2 Tahun	114	40%
	> 2 Tahun	60	21,1%
Penggunaan dalam Sehari	1 – 5 Kali	81	28,4%
	6 – 15 Kali	65	22,8%
	16 – 40 Kali	116	40,7%
	41 – 100 Kali	23	8,1%

Penelitian ini menggunakan 285 responden yang didasarkan pada segmentasi demografis, dan psikografis. Menurut Schiffman & Kanuk (2008:42), segmentasi demografis terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, jabatan, dan segmentasi psikografis didasarkan pada motivasi responden terhadap penggunaan sistem informasi Moka POS.

Analisis faktor konfirmatori dapat digunakan untuk menguji validitas konstruk

yaitu *Convergent Validity*, *Variance Extracted*, *Construct Reliability* (Ghozali, 2017). Ghozali (2017:142) menjelaskan bahwa nilai *loading factor* harus sama dengan 0,50 atau lebih. Berdasarkan data pada Tabel 3 terlihat bahwa nilai *loading factor* dari masing-masing item yang membentuk konstruk adalah lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, item-item yang membentuk konstruk dapat diterima karena validitasnya baik.

Tabel 3. Nilai Loading Factor

Konstruk	Item	Loading Factor
Kualitas Sistem	KS1	0,537
	KS2	0,653
	KS3	0,604
	KS4	0,651
	KS5	0,570
	KS6	0,635
	KS7	0,525
	KS8	0,502
Kualitas Informasi	KI1	0,607
	KI2	0,651
	KI3	0,712
	KI4	0,596
	KI5	0,640
	KI6	0,615
Kegunaan	KG1	0,703
	KG2	0,506
	KG3	0,624
	KG4	0,782
	KG5	0,676
Kepuasan Pengguna	KP1	0,514
	KP2	0,589
	KP3	0,668
	KP4	0,638
	KP5	0,862

Hasil perhitungan terhadap rata-rata nilai *variance extracted* yang dirangkum dalam Tabel 4. Ghozali (2017:142) disebutkan bahwa nilai rata-rata dari *variance extracted* (AVE) harus sama dengan atau di atas 0,50. Berdasarkan hasil penghitungan yang tertera pada tabel 3, seluruh nilai AVE yang dihasilkan adalah di atas 0,50. Hal tersebut menunjukkan

bahwa seluruh konstruk dalam penelitian memenuhi kriteria AVE.

Tabel 4. Average Variance Extracted

Konstruk	Nilai AVE
Kualitas Sistem	0,633
Kualitas Informasi	0,640
Kegunaan	0,666
Kepuasan Pengguna	0,633

Hasil perhitungan terhadap *construct reliability* yang dirangkum dalam Tabel 5. Ghozali (2017:144) disebutkan bahwa nilai *construct reliability* di atas 0,60 menunjukkan reliabilitas dapat diterima. Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *construct reliability* yang dihasilkan di atas 0,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk lolos uji atau dapat diterima.

Tabel 5. Construct Reliability

Konstruk	Construct Reliability
Kualitas Sistem	0,932
Kualitas Informasi	0,914
Kegunaan	0,907
Kepuasan Pengguna	0,905

Pengujian asumsi outlier dilakukan untuk mengetahui tingkat kewajaran (ekstrim) data. Pengujian dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobisdistance*. Nilai *mahalanobis distance* pada penelitian ini sebesar 68,527 ($\chi^2_{0.001,24}$) dengan jumlah item indikator 24. Hasil penelitian menunjukkan nilai *mahalanobis d-squared* yang diperoleh di bawah 68,527, maka hasil penelitian tersebut memenuhi syarat karena tidak terdapat *outlier* pada data yang diuji.

Melakukan estimasi persamaan *full model* dengan memasukkan indikator yang lolos uji (Ghozali, 2017:221). Adapun seluruh indikator dalam penelitian ini lolos uji. Berikut hasil uji *Goodfness of Fit* dan analisis model persamaan structural.

Tabel 6. Hasil Uji Goodness of Fit

Kriteria	Nilai yang Direkomendasikan	Hasil	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	251,969	
Probabilitas	$\geq 0,05$	0,075	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,140	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,934	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,910	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,982	Baik
NFI	$\geq 0,90$	0,899	Marginal
CFI	$\geq 0,90$	0,986	Baik
IFI	$\geq 0,90$	0,986	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,022	Baik

Chi Sqare sangat berpengaruh terhadap ukuran sampel. Nilai *chi Square* yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 251,969 dengan probabilitas sebesar 0,075, hasil *chi KSquare* ini menunjukkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan model sama dengan data empiris diterima yang berarti model adalah *fit*. Dari keseluruhan pengukuran *goodness of fit* tersebut di atas mengindikasikan bahwa beberapa model menunjukkan baik sehingga model yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diuji dengan melihat hasil dari koefisien *standardized regression* pada *output* (Ghozali, 2017:225). Yang artinya jika nilainya positif maka pengaruhnya positif, begitu sebaliknya. Pengaruh ini dapat dikatakan signifikan jika nilai *probability* (p) $\leq 0,05$. Hubungan antar variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, dan kepuasan pengguna dalam penelitian ini dapat dilihat melalui hasil *standardize regression* antar variabel pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Goodness of Fit

Jalur	Koefisien Jalur	Probability (p)	Keterangan
KS → KG	0,271	0,001	Signifikan
KI → KG	0,287	***	Signifikan
KS → US	0,253	0,001	Signifikan
KI → US	0,291	***	Signifikan
KG → US	0,304	***	Signifikan

Ket: *** (<0,000)

Hasil pengujian pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi dan pengaruh kualitas

informasi terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi dapat dilihat dalam Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Goodness of Fit

Variabel Bebas	→	Variabel Terikat	Efek Langsung	Efek Tidak Langsung	Efek Total	Keterangan
Kualitas Sistem		Kepuasan Pengguna	0,082	0,235	0,335	Didukung
Kualitas Informasi		Kepuasan Pengguna	0,087	0,291	0,378	Didukung

Pembahasan

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dan hasilnya membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* Akuntansi (Rukmiyat & Budiarta, 2016). Adapun Pawirosumarto (2016) juga menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Learning. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung temuan-temuan sebelumnya bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan temuan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta, maka hasil penelitian ini dapat diterapkan pada *merchant* lainnya dan pada kota lainnya yang menggunakan sistem informasi Moka POS. Hasil deskripsi variabel kualitas sistem (*system quality*) pada penelitian ini, secara keseluruhan indikator-indikator dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), berupa *reliability*, *flexibility*, *integration*, *accessibility*, dan *response time* berada pada kategori tinggi. Oleh karena itu, perlu dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan memiliki pengguna yang puas terhadap sistem informasi

Moka POS, maka dapat mendukung keberadaan Moka POS agar menjadi berkelanjutan sesuai harapan PT. Moka Teknologi Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 diperoleh nilai koefisien jalur terstandarisasi dari kualitas sistem (*system quality*) (KS) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (KP) adalah sebesar 0,253 dengan nilai $p \leq 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas sistem (KS) secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP). Dengan demikian maka **hipotesis pertama diterima**.

Berdasarkan hasil pada tabel 7 terlihat pengaruh langsung kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,082 dan efek tidak langsung sebesar 0,253, efek total sebesar 0,335. Hal tersebut berarti bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi. Dengan demikian maka **hipotesis kedua diterima**.

Beberapa penelitian telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya membuktikan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akhir *software*

Akuntansi (Rukmiyat dan Budiarta, (2016). Adapun Pawirosumarto (2016) juga menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Learning. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung temuan-temuan sebelumnya bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna

Berdasarkan temuan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta, maka hal tersebut dapat diterapkan pada *merchant* lainnya dan pada kota lainnya yang menggunakan sistem informasi Moka POS. Berdasarkan hasil deskripsi variabel kualitas sistem (*system quality*) pada penelitian ini, secara keseluruhan indikator-indikator dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), berupa *accuracy*, *on time*, dan *relevancy* berada pada kategori tinggi. Oleh karena itu, perlu tetap dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan memiliki pengguna yang puas terhadap sistem informasi Moka POS, maka dapat mendukung keberadaan Moka POS agar dapat bertahan sesuai dengan harapan PT. Moka Teknologi Indonesia.

Berdasarkan hasil pada tabel 6 terlihat bahwa nilai koefisien jalur terstandarisasi dari kualitas informasi (KI) terhadap kepuasan pengguna (KP) adalah sebesar 0,291 dengan nilai $p \leq 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas informasi (KI) secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (KP). Dengan demikian maka **hipotesis ketiga diterima.**

Rai et al., (2002) meneliti pengaruh antara kegunaan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (1992) dan model Seddon (1997), kemudian dimodifikasi dengan menambahkan pengaruh antara kegunaan terhadap pengguna sistem. Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan menunjukkan kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pada tabel 7

terlihat bahwa pengaruh langsung kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0.087 dan efek tidak langsung sebesar 0.291, efek total sebesar 0.378. Hal tersebut berarti bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan kegunaan (*usefulness*) sebagai variabel mediasi. Dengan demikian maka **hipotesis keempat diterima.**

Simpulan dan Saran

Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta; kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta; kualitas sistem berpengaruh positif secara tidak langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi dari sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta; dan Kualitas informasi berpengaruh positif secara tidak langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kegunaan dari sistem informasi Moka POS pada *merchant coffeeshop* di Yogyakarta.

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas dari sistem informasi Moka POS melalui berbagai bentuk pelayanan. Diharapkan PT. Moka Teknologi Indonesia untuk meningkatkan kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) *Back Office* maupun *Apps* agar dapat mewujudkan kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan selalu melakukan perawatan secara berkala dan meng-*update* sistem yang ada agar sistem tidak mengalami kerusakan dan kegagalan saat digunakan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian atau menambahkan variabel lain yang juga diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

sistem informasi seperti kualitas pelayanan (*service quality*) dan loyalitas pengguna (*user loyalty*).

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id). Diakses pada Kamis, 24 Mei 2018 pukul 19.22 WIB GMT+7.
- Belanche, D., Casaló, L.V., & Guinalú, M. 2012. Website usability, consumer satisfaction and the intention to use a website: the moderating effect of perceived risk. *J. Retail. Consum. Serv.* 19: 124–132.
- Compaq. 1999. “*Rage against the machine*”, *Compaq Computer Limited, UK and Ireland*, available at: www.mori.com/polls/1999/rage.shtml (accessed October 17, 2005).
- Delone, W.H., & E.R. Mclean. 1992. Information System Success : The Quest for Dependent Variable. *Information System Research*, (3:1), pp. 60-95.
- Ghozali, Imam. 2017. Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hall, J.A. 2013. Introduction to Accounting Information Systems. 8th ed. United States: South-Western Cengage Learning
- Ives B, Olson, M, & Baroudi, JJ. 1983. The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of the ACM* 26 (10), 785–793.
- Kim, K.K. 1989, “User satisfaction: a synthesis of three different perspectives”, *Journal of Information Systems*, Vol. 12, Fall, pp. 1-12.
- Kumala, R.A. 2015. The Impact Of Information Quality And System Quality On User Satisfaction In Web-Based Information System (Study on the Employees of Bank Rakyat Indonesia Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 2 No. 2 Februari 2015.
- Kotler, P., & Keller, Kevin L. 2012. Marketing Management, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. 2012 *Management Information Systems Managing the Digital Firm*. 12th ed. New Jersey: Prentice Hall
- Miller, J. 1989, “*Information systems effectiveness: the fit between business needs and system capabilities*”, *Proceedings of the 10th International Conference on Information Systems*, Boston, MA, 4-6 December, pp. 273-88.
- Pawirosumarto, Suharno. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 3, Okt 2016. 416 – 433.
- PT. Moka POS Indonesia (www.mokapos.com). Diakses pada Kamis, 24 Mei 2018 pukul 19.22 WIB GMT+7.
- Rukmiyat, Ni Made Sri, & Budiarta, I Ketut. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5(1) : 115-142.
- Seddon, P. B., & Kiew, M.Y. 1996. A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Australian Journal of Information Systems* 4(1).
- Stephens, Debra L. 2017. *Essentials of Consumer Behavior*. Routledge :New York, NY 10017.
- Urbach, N., & Müller, B. 2012, “*The Updated DeLone and McLean model of information systems success*”, in Dwivedi, Y.K., Wade, M.R. and Schneberger, S.L. (Eds), *Information Systems Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, Springer, New York, NY, pp. 1-18.
- Wu, J., & Wang, Y. 2006, “*Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean's model*”, *Information and Management*, Vol. 43 No. 6, pp. 728-739.

Zeithaml, Valeria A., Bitner, Mary J., Gremler,
& Dwayne D. 2017. *Services marketing
: integrating customer focus across the
firm*. US :McGraw-Hill Education.