

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(SURVEI PADA PENGGUNA JASA PENGGUNA SISTEM
APLIKASI INAPORTNET YANG TERDAFTAR DI
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS I BANJARMASIN)**

**Ferra Maryana
Rakhmi Ridhawati
Riski Evi Astuti
eya.stienas123.fm@gmail.com**

STIE NASIONAL BANJARMASIN

Abstract,

This research aimed to give empirical evidences about the effect of system and information quality to user satification of Inaportnet which listed in Office of First Class Harbour and Port Authority Banjarmasin. The independent variable was system quality and information quality. The dependent variable was user satisfication. The population in this study was 150 employees of 241 companies who used Inaportnet. The data collected from the output of questionnaires which gived to the respondents. The samples technique used purposive sampling with 150 employees as respondent. The research gived empirical evidences that system quality and information quality had effect to user satification partial and simoultantly.

Keywords: system quality, information quality, user satisfaction, AP2DT

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet yang terdaftar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Jasa Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Sementara variabel dependennya adalah kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah 150 karyawan dari 241 perusahaan pengguna Inaportnet. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel yang digunakan menggunakan teknik random sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan.

Kata Kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, AP2DT

Perbaikan pelayanan publik melalui reformasi birokrasi telah dilakukan pemerintah dalam berbagai aspek, dan salah satunya adalah mengoptimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem berbasis internet. Reformasi birokrasi melalui pemanfaatan internet dan teknologi informasi telah banyak diterapkan seperti *e-paspor*, *PSB-Online*, *Samsat-online*, *BPJS-online*, *e-Procurement*, *e-Feling System*, dan sebagainya. Penggunaan teknologi informasi dalam bidang kepelabuhanan telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (DJPL), salah satu bentuk pengembangan sistem kepelabuhanan diantaranya *inaportnet*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Indonesia Indonesia *Port Net (Inaportnet)* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi dan pemangku kepentingan di pelabuhan.

Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/*Web Service* terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayanan maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan atau yang sering kita dengar di dunia pelayaran *clearance in/out* untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan *clearance*, atau meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang. Hal ini sejalan dengan komitmen Kementerian Perhubungan memberantas pungutan liar di sektor Perhubungan.

Pelayanan kapal dan barang menggunakan *Inaportnet* secara *online* menggunakan alamat domain <http://inaportnet.dephub.go.id>.

Inaportnet terintegrasi dengan sistem *Indonesian National Single*

Window (INSW). Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008, *Indonesian National Single Window* adalah sistem terintegrasi yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal, pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan pembuatan keputusan secara tunggal untuk pemberian izin kepabeanaan dan pengeluaran barang.

Penerapan aplikasi *Inaportnet* terkadang mengalami kendala terutama mengenai kecepatan akses. Server *Inaportnet* terkadang mengalami gangguan dan harus menunggu selama 3 jam dengan tujuan memberikan waktu toleransi perbaikan server. Bila lewat 3 jam pelayanan dilakukan secara manual. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* pada pengguna jasa yang terdaftar di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin.

Kualitas Sistem

DeLone dan Mclean (1992) menyatakan bahwa “kualitas sistem

dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi”. Kualitas dari suatu sistem menjadi suatu hal yang sangat penting guna mempengaruhi keberhasilan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika suatu sistem dirancang untuk membantu pekerjaan pengguna melalui kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, dan keandalan sistem. Semakin tinggi kualitas sistem maka pengguna akan semakin puas karena sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Menurut DeLone dan McLean (2003) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.

1. Kelengkapan

Kelengkapan dari sistem informasi adalah kelengkapan isi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang lengkap adalah informasi yang

mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi tersebut.

2. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

3. Akurat (*Accurate*)

Akurat juga berarti bahwa informasi jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi mungkin banyak mengalami gangguan (*noise*) yang mengubah atau merusak informasi tersebut.

4. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang sampai ke penerima tidak boleh terlambat. Informasi merupakan landasan pengambilan keputusan. Dewasa ini, informasi mahal karena harus cepat dikirim dan didapat sehingga memerlukan teknologi

mutakhir untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya.

5. Format

Format atau bentuk penyajian informasi yang dihasilkan menggambarkan kualitas informasi suatu sistem. Jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan. Apabila pengguna merasa bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan adalah baik, maka pengguna akan puas menggunakan sistem tersebut.

Menurut McGill *et al* dalam Wirahutama (2011) indikator-indikator kepuasan pengguna adalah

1. Efisiensi

Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan mereka dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

2. Keefektifan

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektifan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

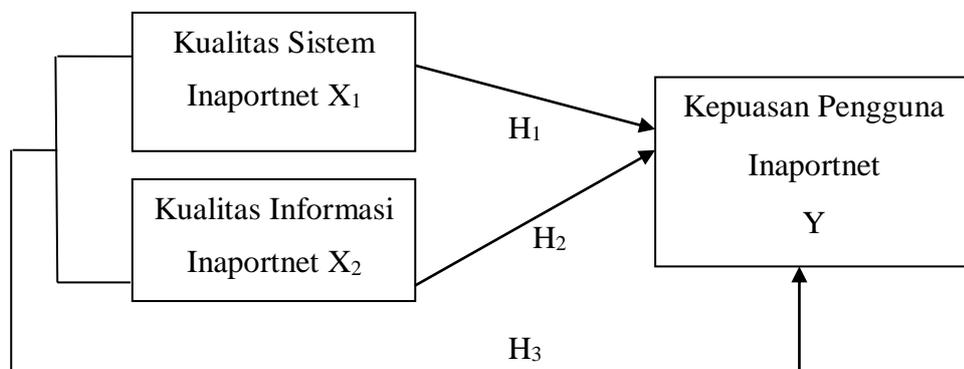
3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Kebanggaan menggunakan sistem

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi.

Gambar 1. Model Penelitian



Sumber : Diolah oleh penulis

METODE

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin yang beralamat di Komp. Lumba Lumba, Jl. Duyung Raya, Kelurahan Telaga Biru, Kecamatan Banjarmasin Barat., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70117. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menguji hasil jawaban kuesioner pengguna aplikasi *Inaportnet* yang bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *Inaportnet* secara parsial dan bersama-sama.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, yaitu respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai aplikasi *Inaportnet* sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap aplikasi pelayanan pelanggan terpusat *Inaportnet* yang telah diterapkan dan digunakan. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi.

Kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan efisien. Sedangkan kualitas informasi merujuk pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut dapat menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Populasi penelitian seluruh perusahaan pengguna aplikasi *Inaportnet* yang terdaftar sebagai pengguna Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin sebanyak 241 perusahaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Jumlah sampel diambil menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{241}{1 + (241 \times 0,05^2)}$$
$$241$$

$$n = \frac{241}{1 + (241 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{241}{1,6025} = 150,39 = 150 \text{ perusahaan}$$

α : Konstanta
 β : Koefisien Regresi
 X_1 : Kualitas Sistem
 X_2 : Kualitas Informasi
 e : Batas Toleransi Kesalahan
(Error Tolerance)

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan teknik survei, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi Inaportnet. Alat uji statistik yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS versi 16.00 for Windows*. Beberapa langkah yang digunakan dalam analisis regresi linier berganda pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta uji hipotesis. model regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Pengguna Aplikasi *Inaportnet*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

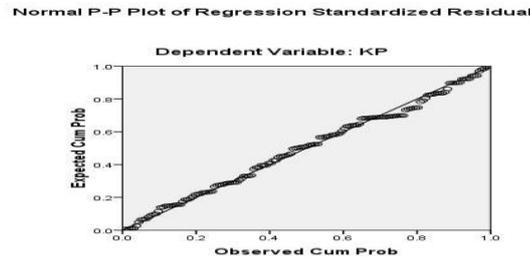
Hasil Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah 241 perusahaan sementara jumlah sampelnya adalah 150 perusahaan pengguna aplikasi *Inaportnet*. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 150 orang yang bekerja di 150 perusahaan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* yang menjadi sampel penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal P-Plot dan grafik histogram pada gambar di bawah ini:

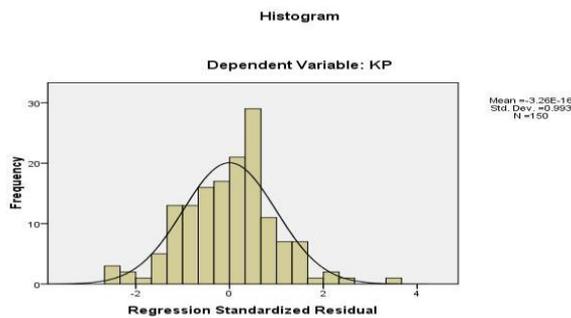
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot



Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Gambar di atas menunjukkan titik-titik data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

Gambar 3 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram



Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Gambar grafik histogram di atas memperlihatkan bahwa kurva berbentuk lonceng serta tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Hal ini berarti data berdistribusi normal. Sementara berikut ini adalah hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19563336
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.037
Kolmogorov-Smirnov Z		.813
Asymp. Sig. (2-tailed)		.523

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,523 > 0,05$. Hal ini juga berarti bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.424	1.619		5.202	.000		
	KS	.338	.073	.408	4.648	.000	.461	2.168
	KI	.361	.095	.333	3.787	.000	.461	2.168

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

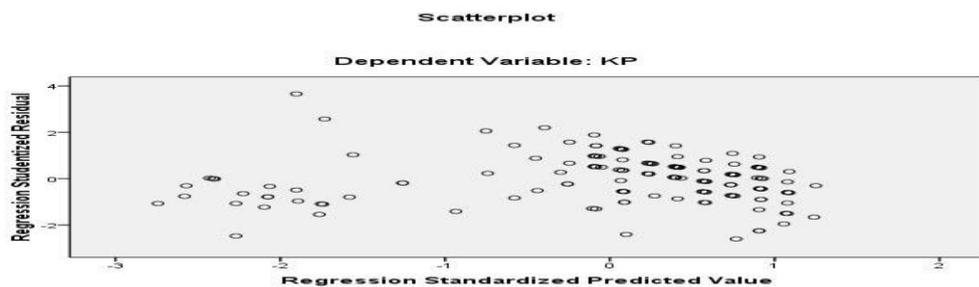
Berdasarkan hasil uji di atas terlihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar $2,168 < 10$ dan *tolerance* $0,461 > 0,1$ jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinearitas atau antar variabel

independen tidak saling mempengaruhi.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut hasil pengujian heterokedastisitas dalam penelitian dapat di lihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik yang menyebar secara acak dan menyebar baik di atas maupun di

bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model

regresi penelitian ini, sehingga model regresi layak dipakai.

Hasil *t-test* juga dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Uji Hipotesis

Tabel 3 Hasil Uji t

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.424	1.619		5.202	.000		
	KS	.338	.073	.408	4.648	.000	.461	2.168
	KI	.361	.095	.333	3.787	.000	.461	2.168

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai konstansa (a) sebesar 8,424, beta untuk kualitas sistem (X1) sebesar 0,338 dan beta untuk kualitas informasi (X2) sebesar 0,361. Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi dengan bantuan program SPSS 16.00 *for windows* tersebut diperoleh formulasi persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,424 + 0,338 X_1 + 0,361 X_2 + 0,05$$

Uji t

1) Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi *Inaportnet*.

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet*.

Terlihat dalam tabel hasil uji parsial dengan *t-test* di atas untuk variabel kualitas sistem diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai t sebesar 3,787. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima dan nilai t bernilai positif. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem *Inaportnet*.

2) Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet*. Terlihat dalam tabel hasil uji parsial

dengan *t-test* di atas untuk variabel kualitas sistem diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan nilai *t* sebesar 4,468. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 maka H1 diterima dan nilai *t* bernilai positif. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem *Inaportnet*.

Uji Simultan dengan *F-test*

Uji simultan dengan *F-test* bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji simultan dengan *F-test* dalam penelitian ini

bertujuan untuk membuktikan pengaruh secara bersama-sama variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

Hasil *F-test* pada output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA^a. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Apabila perhitungan signifikansi hitung $< \alpha$ (5%) maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	654.373	2	327.187	66.959	.000 ^a
	Residual	718.300	147	4.886		
	Total	1372.673	149			

a. Predictors: (Constant), KI, KS

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Berdasarkan tabel di atas besarnya nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *F* sebesar 66,959 maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara simultan variabel kualitas sistem (X1) dan

kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga berdasar hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet*. **Koefisien Determinasi (R^2)**

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.477	.470	2.211

a. Predictors: (Constant), KI, KS
 b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,477. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat yaitu kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet* dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi sebesar 47,7%, maka variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet* sebesar 47,7% % sedangkan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Inaportnet*.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi

Inaportnet pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin., kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna hal ini berarti bahwa kualitas sistem yang dihasilkan oleh aplikasi *Inaportnet* mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Didukung oleh data lapangan berdasarkan kuesioner yang telah diisi responden dengan delapan pertanyaan yang mewakili indikator kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, kecepatan akses, keandalan sistem fleksibilitas, dan keamanan.

Sesuai dengan teori yang dijelaskan DeLone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007), kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsisten dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan

sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2016), Nurtanio (2016), dan Wulandari (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian Nurjaya (2017).

Pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* yang merasa kualitas sistem masih kurang merasa kurang puas menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet*. Sebaliknya pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* yang merasa kualitas sistem sudah baik merasa puas menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet*. Berikut hasil statistik deskriptif jawaban responden untuk kualitas sistem.

Tabel 6 Statistik Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem

		Statistics							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan untuk variabel kualitas sistem memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) dan nilai tertinggi 5 (sangat setuju), sementara nilai modus (jawaban terbanyak) yaitu 4 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju bahwa kualitas sistem aplikasi *Inaportnet* baik, meskipun masih ada yang menjawab tidak setuju (nilai 2). Sementara statistik deskriptif

jawaban responden untuk variabel kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7 Statistik Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna

		Statistics						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mode		4	4	4	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan untuk variabel kepuasan pengguna memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) dan nilai tertinggi 5 (sangat setuju), sementara nilai modus (jawaban terbanyak) yaitu 4 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju bahwa mereka puas menggunakan aplikasi *Inaportnet*, meskipun masih ada yang menjawab tidak setuju (nilai 2).

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Inaportnet*

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin., kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet* hal ini berarti

semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan akan meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi yang didapat pengguna sudah lengkap, relevan, akurat, dan tepat waktu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2016), Nurtanio (2016), dan Wulandari (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* yang merasa kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *Inaportnet* masih kurang, merasa kurang puas menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet*. Sebaliknya pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* yang merasa kualitas informasi sudah baik merasa puas menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet*. Berikut hasil

statistik deskriptif jawaban responden untuk kualitas sistem:

Tabel 8 Statistik Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N	Valid	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mode		4	4	4	4	4	4
Minimum		2	2	2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil Output SPSS (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa setiap pertanyaan untuk variabel kualitas sistem memiliki nilai terendah 2 (tidak setuju) dan nilai tertinggi 5 (sangat setuju), sementara nilai modus (jawaban terbanyak) yaitu 4 (setuju). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju bahwa kualitas sistem aplikasi *Inaportnet* baik, meskipun masih ada yang menjawab tidak setuju (nilai 2).

3. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Inaportnet*.

Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama dari kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Inaportnet* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas

Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan aplikasi *Inaportnet* maka kepuasan pengguna akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurtanio (2016).

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 15 diperoleh bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 47,7%, sementara sisanya 52,3% dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti efektifitas penggunaan, kepercayaan dan kinerja individu.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* pada Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pengguna. Pengguna merasa kualitas sistem yang selama ini sudah memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna, sehingga kualitas sistem yang dihasilkan sudah mampu memberikan kepuasan pengguna.

2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas informasi yang digunakan dalam hal ini informasi yang dihasilkan relevan, data akurat dan tepat waktu maka akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan pengguna akan semakin puas.
3. Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* pada Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem aplikasi *Inaportnet* pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin, maka sebaiknya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin, memperbaiki sistem yang digunakan dengan cara melengkapi setiap perangkat dengan UPS dan mengadakan pemeriksaan berjangka untuk pemeliharaan alat dan memberikan fasilitas pendukung yang dapat membantu pegawai saat jaringan mati, sehingga pengguna akan semakin mudah untuk mengakses data yang dibutuhkan. Selain itu sebaiknya dibuat evaluasi khusus

mengenai sistem aplikasi *Inaportnet*, di samping bagian pemeliharaan dan peremajaan guna mengevaluasi dan mengawasi penyebaran dan akses informasi, apakah telah sesuai sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin akan semakin meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi *Inaportnet*.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti efektifitas penggunaan, kepercayaan dan kinerja individu agar dapat memperbesar jumlah sampel penelitian untuk memperkuat atau mendukung hasil penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Davis, Fred D. 1988. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Informasi Tecnoligy, *MIS Research: A Note of Caution*, *MIS Quarterly*, 19: 237-346.

....., 2003. The DeLone and McLean Model Of Informasi System Success. A Ten Year Update: *Journal of Management Informasi System*.

Fendini, K. R. 2010. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Guimaraes, T., D.S. Staples dan J. D. McKeen. 2007. Assessing the Impact From Information System Quality, *Quality Management Journal*, 14(1): 30-44.

Istianingsih, dan S.H Wijayanto, I. d. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI, Hal: 1-51.

Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Kirana, Gita G., 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan*

- E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.*
- Livary, Juhani, 2005. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Succes. *Database for Advance in Informasi System (DFA)*. ISSN: 1532-0936. Volume 36 Proquest Company.
- Lina. 2007. Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi Pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi E-Library. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia: Vol. 22, No 4, h 447-465.*
- Nurtanio, Andi Muhammad Novian. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah pada Pemerintahan Kota Palopo.* Skripsi. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Rahmawati. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. Yogyakarta: *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.*
- Risdiyanto, Anggih. 2014. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Saputri. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi.* Surakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wirahutama, Gomar, 2011. *Ambiguitas Peran sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada DPKAD Kota Semarang,* Skripsi, UNDIP, Semarang
- Wulandari, Dwi, 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filling.* Banjarmasin: Skripsi STIENAS Banjarmasin.
- www.skatel-xiv-121969.blogspot.co.id, diakses pada tanggal 25 April 2018
- www.antariksawansepty.blogspot.co.id, diakses pada tanggal 25 April 2018