

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Pengguna

Nur Muhammad Firdaus¹, Yusaq Tomo Ardianto², Nanik Sisharini³,

¹Magister Manajemen, Universitas Merdeka Malang

^{2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang

Article Info

Article History

Receives: 29-01-2024

Revises : 15-05-2024

Accepted: 12-06-2024

Keywords

System quality;

Quality of information;

Quality of service;

User satisfaction;

Google form;

✉ Corresponding Author

Yusaq Tomo Ardianto,

Universitas Merdeka Malang,

Tel. +6281803836606

yusaqtomo71@gmail.com

ABSTRACT

In the digital age, the shift from sliding learning to online learning has become a must, which forces educational institutions and pupils to adapt to the dynamics of technology. Using the Zoom Meeting online learning system as one of the learning media, it shows how important technology is in organizing learning to be more accessible and flexible. Students can easily attend online lectures or seminars anytime and anywhere. The selection of samples is done using purposive sampling, by selecting samples based on certain criteria that are already defined, namely active students of the Master of Management at Merdeka Malang University who use the Zoom Meeting application as a platform to learn online, as many as 115 respondents. The study collected data by sending questionnaires to respondents through Google Forms. The data was analyzed through three different approaches: descriptive analysis, classical assumptions, and double linear regression. The results showed that the three variables, namely system quality, information quality, and service quality, have an impact on the satisfaction of Zoom users. Among the three, the quality of service was found to have the greatest impact on improving user satisfaction.

PENDAHULUAN

Paradigma pendidikan telah diubah secara signifikan oleh kemajuan teknologi di era saat ini. Kemajuan teknologi juga telah membuat banyak pekerjaan dan aktivitas menjadi lebih mudah. Kemajuan teknologi juga telah memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana pembelajaran dilakukan[1]. Dengan fenomena ini, peluang baru akan muncul untuk meningkatkan efisiensi pembelajaran dengan memasukkan inovasi teknologi ke dalam dunia pendidikan. Pembelajaran *online*, atau *e-learning*, memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk mempermudah pendidikan. Metode ini tidak hanya menggunakan internet sebagai media pembelajaran, tetapi juga menerapkan pendekatan yang lebih interaktif dengan menggunakan berbagai alat dan platform digital. Ini menunjukkan pergeseran menuju pendekatan pendidikan yang lebih fleksibel dan terintegrasi dengan teknologi.

Media pembelajaran digital seperti *Zoom Meeting*, memainkan peran krusial dalam menyampaikan materi pendidikan serta mengevaluasi proses pembelajaran *online*. Kemajuan teknologi informasi sangat penting untuk pembelajaran jarak jauh. Platform seperti *Zoom* sangat penting untuk meningkatkan pendidikan karena memungkinkan pendidik dan siswa berinteraksi satu sama lain [2]. Kemampuan secara otomatis seperti merekam aktivitas selama sesi video konferensi adalah fitur utamanya. Hal ini memungkinkan pengguna untuk membuat dokumen kegiatan yang dapat disimpan dan diakses kembali, bahkan dapat diputar ulang sesuai kebutuhan. *Zoom* berbeda dari aplikasi serupa dengan teknologinya yang membuat

pembelajaran siswa lebih fleksibel, mengatasi batasan waktu dan ruang. Platform ini tidak hanya menawarkan ruang virtual untuk pertemuan. Tetapi juga memungkinkan pengalaman pembelajaran yang lebih dinamis dengan fitur perekaman yang membantu dokumentasi dan revisi pembelajaran. [3].

Saat lembaga pendidikan sudah menerapkan sistem pembelajaran daring, sistem yang efektif diperlukan untuk menjalankan prosesnya. Kepuasan pengguna dan faktor lain menentukan keberhasilan sistem pembelajaran *online*. Universitas Merdeka Malang mengutamakan kualitas pembelajaran *online* dengan menjaga ketersediaan sistem teknologi informasi seperti *Zoom Meeting*. Pembelajaran ini memungkinkan pembelajaran yang lancar dan efektif. Selain itu, guru dan karyawan sekolah terus memberikan dukungan dan peningkatan informasi yang disampaikan melalui platform tersebut. Untuk menyelesaikan proses penyelenggaraan, diperlukan sistem yang dapat mengatur pembelajaran *online*. Ketika sebuah lembaga menerapkan pendekatan pembelajaran *online*. Kepuasan pengguna dan faktor lain menentukan keberhasilan sistem pembelajaran *online*.

Peneliti telah membuat sejumlah model untuk menilai efektivitas sistem informasi, tetapi model yang dibangun dan dipelopori oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 masih paling terkenal dan sering dikutip[4]. Model ini telah mendapat perhatian luas dan telah dipelajari oleh banyak penelitian. Seperti yang dinyatakan McGill et al[5] dan Liviani [6] penemuannya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi sangat terkait satu sama lain, dan bahwa keduanya saling berkorelasi dalam menentukan seberapa efektif sistem informasi.

Penelitian yang diusulkan akan berfokus pada seberapa efektif sistem informasi menggunakan *Zoom Meeting* sebagai platform pembelajaran *online* bagi mahasiswa magister manajemen di program pascasarjana Universitas Merdeka Malang. DeLone dan McLean [7] mengambil inisiatif untuk menyempurnakan model mereka pada tahun 2003. Model ini akan digunakan untuk menilai kepuasan pengguna mahasiswa magister manajemen di program pascasarjana Universitas Merdeka Malang. Penelitian ini akan berfokus pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, dengan penekanan khusus pada bagaimana ketiga variabel ini berdampak pada kepuasan pengguna siswa. Oleh karena itu, model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean digunakan sebagai standar untuk menilai kinerja sistem informasi *Zoom Meeting*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan survei sebagai metode utama untuk mengetahui apa yang dipikirkan responden tentang masalah yang dibahas. Penelitian ini memiliki tiga variabel bebas yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan serta memfokuskan pada kualitas sistem, informasi, dan layanan. Sampelnya dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden berjumlah 115 responden yang merupakan mahasiswa aktif magister manajemen Universitas Merdeka Malang dan menggunakan aplikasi *Zoom Meeting* untuk berpartisipasi dalam pembelajaran *online*.

Pengumpulan data memakai dua metode, pertama, data primer dikumpulkan melalui proses survei yang dilakukan dengan memanfaatkan *Google Form* sebagai alat untuk menyebarkan dan mengumpulkan jawaban, hal ini menjadi sumber informasi utama. Kedua adalah data sekunder diambil dari sumber-sumber yang sudah tersedia. Peneliti memanfaatkan berbagai sumber relevan termasuk artikel ilmiah, jurnal, dan sumber-sumber *online*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menganalisis data, yang berfokus pada menyajikan detail data yang telah dikumpulkan. Selain itu menggunakan analisis regresi linier untuk menemukan hubungan antara variabel yang berpartisipasi. Pengujian asumsi klasik untuk menentukan apakah kumpulan data memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa interpretasi hasil analisis regresi linear berganda dilakukan dengan cara yang valid. Selain itu, juga melibatkan pengujian hipotesis yang mencakup uji F (Uji Model) untuk menilai model secara bersama-sama. Dan uji T (uji hipotesis) untuk uji spesifik,

dan untuk mengidentifikasi variabel mana yang memberikan pengaruh dominan terhadap variabel terikat.

Tabel 1. Operational Definition of Variables

No	Variabel	No	Indikator	Skala
1	Kualitas sistem (X ₁) Seberapa baik komponen perangkat keras, dan perangkat lunak bekerja sama, untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam meningkatkan efisiensi kerja.	1	Kemudahan penggunaan	Likert
		2	Fleksibilitas sistem	
		3	Kecepatan akses	
		4	Reliabilitas sistem	
		5	Keamanan	
2	Kualitas informasi (X ₂) Penilaian seberapa baik informasi yang dapat diterima pengguna dalam memenuhi kebutuhan, dan tujuan yang diinginkan.	6	Keakuratan	Likert
		7	Ketepatan Waktu	
		8	Kelengkapan	
		9	Relevan	
		10	Format	
3	Kualitas layanan (X ₃) proses evaluasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.	11	Daya Tanggap	Likert
		12	Jaminan	
		13	Bukti langsung	
4	Kepuasan Pengguna (Y) Ukuran dengan membandingkan fakta pengalaman pengguna dengan ekspektasi yang diharapkan dari sistem atau layanan yang digunakan.	14	Efisiensi	Likert
		15	Keefektifan	
		16	Kepuasan	
		17	Kebanggaan	
			Menggunakan Sistem	

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, metode survei digunakan dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang ditargetkan melalui *Google Form*. Kuesioner ini dibuat menggunakan skala *Likert*, dengan nilai mulai dari 1 hingga 5. Skala ini naik secara bertahap hingga mencapai nilai 5 yang berarti "sangat setuju".

Hipotesis

Hipotesis sangat penting dalam penelitian karena berfungsi sebagai asumsi atau prediksi sementara tentang hubungan antar variabel. Selain itu, melalui pengumpulan dan analisis data, hipotesis berikut diusulkan:

Hipotesis Pertama (H1): Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis Kedua (H2): Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis Ketiga (H3): Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis Keempat (H4): Kualitas informasi sebagai penyebab utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Setiap hipotesis memiliki tujuan untuk menguji aspek dari pengalaman pengguna saat menggunakan *Zoom Meeting* sebagai platform pembelajaran *online*. Hal ini bertujuan untuk menentukan faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner, ada sebanyak 115 responden penelitian yang berpartisipasi menjawab kuesioner menggunakan *google form*. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut kemudian dianalisis untuk memahami persepsi dan tanggapan responden terhadap berbagai aspek yang diteliti.

Tabel 2. Deskripsi Responden Ditinjau Dari Perspektif Gender

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	50	43,48%
2	Perempuan	65	56,52%
	Jumlah	115	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel 2 nampak mayoritas responden teridentifikasi adalah perempuan sebanyak 65 orang atau 56,52% dari total 115 responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 50 orang, yang merepresentasikan 43,48% dari total responden. Hal Ini menandakan adanya dominasi jumlah responden perempuan dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 ⇒ 30	58	50,43%
2	31 ⇒ 40	31	26,96%
3	41 ⇒ 50	24	20,87%
4	51 ⇒ 60	2	1,74%
Jumlah		115	100%

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Dari tabel 3 terlihat sebagian besar responden, yaitu 58 orang atau 50,43%, berada dalam rentang usia 20-30 tahun. Hal tersebut menandakan mayoritas mahasiswa berada dalam fase usia produktif. Selanjutnya, kelompok usia 31-40 tahun diwakili oleh 31 responden (26,96%), diikuti kelompok usia 41-50 tahun dengan 24 responden (20,87%). Sementara itu, kelompok usia 51-60 tahun hanya diwakili oleh 2 responden (1,74%). Data tersebut menggambarkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa muda yang berada dalam fase usia produktif, apabila dibandingkan usia lainnya.

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas pada penelitian ini melibatkan 115 responden, yaitu mahasiswa aktif untuk kegiatan pembelajaran *online*. Responden diminta untuk mengisi 34 kuesioner yang mencakup 4 variabel dalam penelitian ini. Ada korelasi antara skor pernyataan keseluruhan dan setiap butir pernyataan dalam survei. Oleh karena itu, semua data yang dikumpulkan dari responden dianggap benar, tidak ada pernyataan yang perlu dihapus, dan semua data siap untuk tahap analisis berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menjadi langkah krusial dalam penelitian ini, tujuannya agar dapat mengetahui seberapa akurat kuesioner dalam proses mengevaluasi bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Jika respons yang diberikan responden terhadap kuesioner menunjukkan keteraturan yang sama selama beberapa periode waktu, maka kuesioner tersebut dianggap memiliki reliabilitas [6]. Dalam penelitian ini, reliabilitasnya diuji sekali, dan hasilnya dianalisis dengan membandingkannya dengan pertanyaan lain dalam kuesioner. Skor *alfa Cronbach (α)* digunakan sebagai standar untuk menilai keandalan dalam penelitian ini. Skor yang dapat diandalkan adalah yang di atas 0,6, sedangkan skor di bawah 0,6 menunjukkan bahwa variabel sangat tidak andal.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

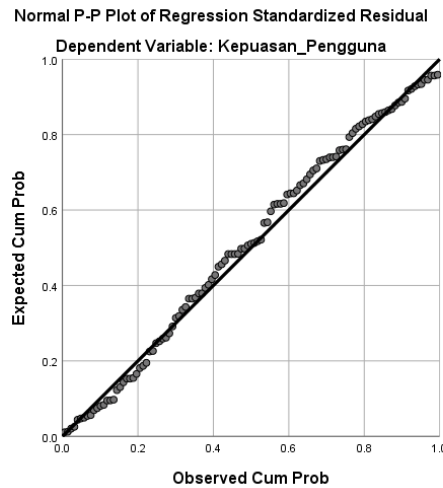
Variabel	Koefisien Reliabilitas	Hasil
Kualitas sistem	0,646	Reliabel
Kualitas informasi	0,726	Reliabel
Kualitas layanan	0,734	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,782	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2023)

Berdasarkan uji reliabilitas yang ditunjukkan pada table 4, diperoleh bahwa seluruh variabel memiliki koefisien reliabilitas di atas 0,60. Temuan ini menunjukkan bahwa alat pengukuran yang digunakan dalam studi ini cukup memenuhi dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Hasil ini menunjukkan bahwa alat pengukuran ini dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan pada grafik gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar titik data berkonsentrasi dekat dan sejajar dengan garis diagonal. Kondisi ini menunjukkan variabel penelitian secara keseluruhan cenderung mengikuti pola distribusi normal.



Gambar 1. Grafik Normalitas Data Model 1

Pada uji multikolinearitas, ditemukan bahwa (*VIF*) untuk seluruh variabel, semuanya berada di bawah angka 10, sementara nilai toleransi mereka lebih dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diaplikasikan bebas dari masalah multikolinearitas. Dalam pemeriksaan autokorelasi, nilai *Durbin-Watson* yang tercatat adalah 2,180 dengan menggunakan tabel *Durbin-Watson* untuk 115 data (*n*) dan 3 variabel independen (*k*), angka *dl* sebesar 1,643 dan *du* sebesar 1,750. Situasi ini mengindikasikan bahwa kondisi tersebut memenuhi kriteria $du < d < (4-du)$, dengan angka $1,750 < 2,180 < 2,250$, menandakan tidak adanya autokorelasi pada residual di dalam model tersebut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Kekuatan hubungan antara variabel-variabel ini secara keseluruhan dapat dihitung dengan menggunakan regresi linier berganda. Dalam hal ini dapat mengenali variabel-variabel yang berinteraksi satu sama lain dalam mempengaruhi variabel terikat. Selain itu dapat memberikan penjelasan yang lebih terperinci.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Regresi Linear Berganda

Hubungan Variabel Penelitian		Koefisien regresi	Sig	Keterangan
Kualitas Sistem	=> Kepuasan Pengguna	0,210	0,016	Signifikan
Kualitas Informasi	=> Kepuasan Pengguna	0,275	0,002	Signifikan
Kualitas Layanan	=> Kepuasan Pengguna	0,404	0,000	Signifikan
Konstanta		3,691		
R^2		0,537		
Sig. F		0,000		
N		115		

Tabel 5 menghasilkan hasil rekapitulasi perhitungan analisis regresi linear berganda yang dapat diuraikan berikut ini.

$$Y = 3,691 + 0,210X_1 + 0,275X_2 + 0,404X_3 + \varepsilon$$

Penjelasan:

- $\alpha =$ Konstanta α , yang bernilai 3,691, menggambarkan tingkat dasar Kepuasan Pengguna (*Y*) dengan asumsi awal 3,691. Angka ini berlaku ketika semua variabel independen, dianggap tidak memiliki pengaruh (nilai nol).
- $\beta_1 =$ Koefisien β_1 , dengan nilai 0,210 untuk Kualitas Sistem (X_1), menunjukkan bahwa setiap kali ada peningkatan sebesar satu unit dalam skor atau pengukuran kualitas

sistem Sehingga akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna (Y) mencapai 0,210, dengan kondisi bahwa variabel independen lainnya dalam model tersebut tetap.

β_2 = Koefisien β_2 , dengan nilai 0,275 untuk Kualitas Informasi (X_2), menunjukkan bahwa setiap kali ada peningkatan sebesar satu unit dalam skor atau pengukuran kualitas informasi. Sehingga akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna (Y) mencapai 0,275, dengan kondisi bahwa variabel independen lainnya dalam model tersebut tetap.

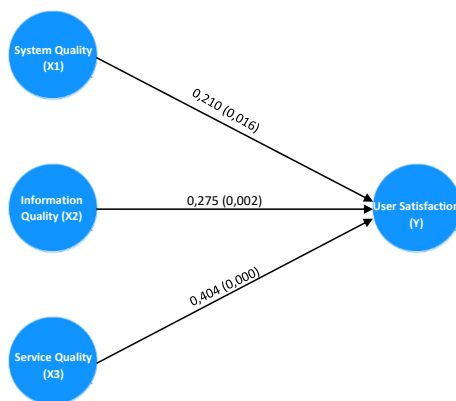
β_3 = Koefisien β_3 , dengan nilai 0,404 untuk Kualitas Layanan (X_3), menunjukkan bahwa setiap kali ada peningkatan sebesar satu unit dalam skor atau pengukuran kualitas layanan Sehingga akan terjadi peningkatan kepuasan pengguna (Y) mencapai 0,404, dengan kondisi bahwa variabel independen lainnya dalam model tersebut tetap.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda, ditemukan bahwa koefisien determinasi (R^2) memainkan peran penting dalam mengilustrasikan. Sejumlah 53,7% dari kepuasan pengguna ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu kualitas dari sistem yang digunakan, informasi yang diberikan, dan layanan yang diterima oleh penggunanya. Disisi lain, variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam studi ini menyumbang sebesar 46,3% terhadap tingkat kepuasan pengguna *Zoom Meeting*.

Uji F (Uji Model)

Penerapan uji F dilaksanakan untuk mengukur adanya dampak yang signifikan secara bersamaan dari serangkaian variabel mandiri terhadap variabel terikat. Berdasarkan data tabel 5 yang merupakan hasil rekapitulasi perhitungan analisis regresi berganda, ditemukan bahwa besarnya nilai probabilitas yang dihasilkan lebih rendah dibandingkan nilai alpha (α) ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh platform *Zoom Meeting* mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang secara efektif dipengaruhi oleh kualitas dari sistem *Zoom Meeting* yang digunakan, informasi dari sistem *Zoom Meeting* yang diberikan, dan layanan *Zoom Meeting* yang diterima oleh penggunanya.

Uji T (Uji Hipotesis)



Gambar 2. Diagram Regresi Linear Berganda

Hipotesis 1 (H1): Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 3 nampak kualitas sistem memegang koefisien beta mencapai 0,210 dengan nilai signifikansi mencapai 0,016 ($0,016 < 0,05$). Hal ini merupakan nilai di bawah ambang batas alpha (α) 0,05. Temuan ini memperkuat adanya hubungan yang menguatkan antara kualitas sistem yang digunakan dengan peningkatan kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh Platform *Zoom Meeting*. Maka kebenaran dari Hipotesis pertama (H1) terbukti secara statistik.

Hipotesis 2 (H2): Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 3 nampak kualitas informasi memegang koefisien beta mencapai 0,275 dengan nilai signifikansi mencapai 0,002 ($0,002 < 0,05$). Hal ini merupakan nilai di bawah ambang batas alpha (α) 0,05. Temuan ini memperkuat adanya hubungan yang menguatkan antara kualitas informasi yang disajikan dengan peningkatan kepuasan pengguna pembelajaran

jarak jauh Platform *Zoom Meeting*. Maka kebenaran dari Hipotesis kedua (H2) terbukti secara statistik.

Hipotesis 3 (H3): Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan gambar 3 nampak kualitas informasi memegang koefisien beta mencapai 0,404 dengan nilai signifikansi mencapai 0,000 ($0,000 < 0,05$). Temuan ini memperkuat adanya hubungan yang memperkuat antara kualitas layanan yang diterima dengan peningkatan kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh Platform *Zoom Meeting*. Sehingga kebenaran dari Hipotesis ketiga (H3) terbukti secara statistik.

Hipotesis 4 (H4): Kualitas Informasi Sebagai Variabel Dominan Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel yang memberikan pengaruh terbesar adalah Kualitas Layanan dengan koefisien regresi mencapai (0,404), diikuti oleh Kualitas Informasi (0,275) dan Kualitas Sistem (0,210). Hasilnya menunjukkan bahwa, meskipun hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa kualitas informasi adalah variabel paling penting, kualitas layanan menjadi yang paling penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang saat menggunakan platform *Zoom Meeting*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *Zoom Meeting*

Nilai guna berasal dari aplikasi, yang menunjukkan kualitas sistem yang memungkinkan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna [8]. Kualitas sistem mencakup lebih dari sekedar fungsinya. Hal itu juga mencakup informasi dan fitur-fitur yang ada dalam sistem. Kualitas sistem dipersepsikan sebagai manfaat yang diberikan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik penggunanya. Dapat dilihat bahwa pengukuran kualitas sistem tidak semata-mata berfokus pada aspek teknis dari aplikasi, tetapi juga pada kemampuan aplikasi untuk menyediakan solusi yang relevan dan efektif [4].

Kepuasan pengguna platform *Zoom Meeting* untuk pembelajaran jarak jauh mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dipengaruhi oleh kualitas sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem meningkatkan kepuasan pengguna *Zoom Meeting* seiring dengan peningkatan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna *Zoom Meeting* di kalangan mahasiswa magister manajemen. Hasil penelitian yang mendukung hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa tingkat sistem yang baik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan platform *Zoom Meeting* untuk pembelajaran jarak jauh.

Faktor utama yang memberikan peranan terbesar pada variabel Kualitas sistem adalah Keamanan (*Security*) yang meliputi keamanan sistem *Zoom Meeting* menjadi sangat penting. Ketika melakukan pertemuan secara *online*, fitur seperti kendali *host*, ruang tunggu, dan kata sandi menjadikan *Zoom* lebih aman dari risiko yang tidak diinginkan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan dan lagi adalah reabilitas sistem (*system reliability*) yang meliputi gangguan konektivitas *Zoom Meeting* selama pembelajaran *online*. Oleh karena itu untuk meningkatkan Kualitas sistem, penting untuk memastikan bahwa sesi pembelajaran tidak terganggu oleh masalah teknis seperti putus koneksi internet atau masalah lain yang mengganggu pembelajaran *online*. Temuan ini diperkuat oleh Manurung[9], Setiawan[10], Supriadi[11], dan Satyadarma[12]. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap platform pembelajaran jarak jauh *Zoom Meeting* sangat tergantung pada kualitas sistem.

Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *Zoom Meeting*

Kualitas informasi adalah metrik penting yang menunjukkan seberapa efektif sebuah sistem informasi melakukan tugasnya [13]. Kualitas konten sistem informasi adalah cara lain untuk menilai kualitas informasi. Pandangan ini mengakui bahwa nilai informasi tidak hanya tergantung pada teknologi penghasilnya, tetapi juga seberapa berguna dan relevan konten

tersebut bagi pengguna. Dengan kata lain, informasi harus akurat, aktual, dan dapat diandalkan sehingga pengguna dapat menggunakannya untuk membuat pilihan yang tepat.

Kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh platform *Zoom Meeting* mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dipengaruhi oleh kualitas informasi. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap *Zoom Meeting* akan meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas dari sistem informasi yang disajikan oleh *Zoom Meeting*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas informasi secara signifikan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna *Zoom Meeting* di kalangan mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang. Berdasarkan temuan studi terkait hipotesis ke 2 (H2), terbukti bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh di platform *Zoom Meeting*.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik informasi yang disajikan platform *Zoom Meeting*, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasannya. Artinya adalah indikator keakuratan, yang menilai seberapa benar informasi yang disajikan oleh sistem *Zoom Meeting* dapat dipercaya. Hal ini sesuai dengan data aktual, ketepatan waktu, yang menilai seberapa cepat informasi disediakan oleh sistem *Zoom* apakah sesuai dengan waktu dan kelengkapan pengguna dan relevansi. Sehingga yang menilai seberapa relevan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan kebutuhan pengguna.

Faktor utama yang memberikan peranan terbesar pada variabel Kualitas informasi adalah format (*format*) yang meliputi fitur *chat* memberikan peningkatan partisipasi mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dalam sesi pembelajaran *online*. Peserta dapat melakukan komunikasi yang lebih interaktif dengan bertukar pesan teks dengan seluruh grup atau secara pribadi dengan peserta lainnya. Sedangkan yang perlu ditingkatkan lagi adalah Kelengkapan (*Completeness*) yang meliputi kelengkapan Kualitas informasi dalam sesi *Zoom Meeting* yang dapat membantu peserta dalam mendapatkan gambaran menyeluruh selama pembelajaran *online*. Oleh karena itu, untuk meningkatkan Kualitas informasi penting bagi mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang untuk memahami beberapa fitur *Zoom Meeting* guna memberikan gambaran menyeluruh selama sesi pembelajaran daring, seperti ruang diskusi (*Breakout Rooms*), Fitur pesan (*Chat*), Fitur papan tulis (*Whiteboard*), dan lain-lain. Temuan ini diperkuat oleh Handayani [14], dan Aulia [15]. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap platform pembelajaran jarak jauh *Zoom Meeting* sangat tergantung pada kualitas informasi.

Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting

Pengguna sistem lebih sering dianggap sebagai pelanggan eksternal daripada sekedar karyawan atau anggota internal suatu organisasi, signifikansi kualitas layanan meningkat secara drastis [7]. Tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh layanan yang diberikan, serta menekankan pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna.

Kepuasan mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dengan platform pembelajaran jarak jauh *Zoom Meeting* dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *Zoom Meeting* akan meningkat seiring dengan peningkatan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa magister manajemen di Universitas Merdeka Malang merasa lebih puas dengan layanan *Zoom Meeting* yang lebih baik. Hasil pengujian hipotesis 3 (H3) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *Zoom Meeting* mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas layanan *Zoom*, maka semakin tinggi juga Kepuasan Penggunanya, Artinya Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Bukti langsung (*tangibles*) yang ditawarkan oleh *Zoom Meeting* memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Hal ini menandakan bahwa ketika *Zoom Meeting* menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan penggunanya, memberikan jaminan keamanan dan kualitas serta memberikan bukti nyata yang dapat dilihat dan dirasakan

oleh pengguna. Maka hal-hal tersebut secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan mereka dalam menggunakan layanan *Zoom Meeting*.

Faktor utama terbesar yang berkontribusi dari kualitas layanan adalah jaminan (*assurance*) yang melibatkan kepercayaan pengguna *Zoom Meeting* yang dapat menawarkan layanan berkualitas tinggi dan dapat diandalkan. Sementara itu, aspek yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan lebih lanjut adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang mencakup sistem *Zoom Meeting* memberikan peringatan jika ada masalah teknis selama sesi pembelajaran *online*.

Oleh karena itu, peningkatan layanan *Zoom Meeting* bergantung pada jaminan yang kuat dan peningkatan responsivitas sistem untuk menanggapi setiap masalah teknis secara cepat. Temuan ini diperkuat oleh studi Rokhani[15] dan Aliffianto[16]. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap platform pembelajaran jarak jauh *Zoom Meeting* sangat tergantung pada kualitas layanan.

Kualitas layanan Sebagai Variabel Yang Paling Dominan

Kepuasan pengguna pembelajaran jarak jauh platform *Zoom Meeting* mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal tersebut menegaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap *Zoom Meeting* akan meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas dari layanan yang disediakan oleh *Zoom Meeting*. Temuan ini mengindikasikan bahwa di kalangan mahasiswa magister manajemen Universitas Merdeka Malang, peningkatan kepuasan pengguna *Zoom Meeting* dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan.

Layanan *Zoom Meeting* merupakan faktor paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pengguna, termasuk kepercayaan bahwa *Zoom Meeting* menyediakan layanan berkualitas tinggi yang dapat diandalkan, seperti stabilitas koneksi yang dirancang untuk menghindari gangguan jaringan, sehingga pertemuan berlangsung lancar tanpa gangguan.

Variabel yang memerlukan peningkatan adalah kualitas informasi dan kualitas sistem yang diterima pengguna *Zoom Meeting*. Kualitas dari sistem *Zoom Meeting* melibatkan kemudahan penggunaan berpartisipasi dalam sesi *video conference Zoom Meeting*, fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan pengguna, seperti waktu untuk memuat konten yang relatif cepat, stabilitas koneksi tanpa gangguan yang signifikan, dan keamanan sistem dalam menjaga pertemuan *online* tetap aman dan mencegah orang yang tidak diundang untuk masuk. Kualitas dari informasi *Zoom Meeting* meliputi Informasi yang diperoleh dari pertemuan *Zoom Meeting* konsisten dengan sumber yang terpercaya, seperti (sumber materi, presentasi visual, dan rujukan terhadap sumber tambahan). penyampaian informasi tepat waktu, informasi yang memadai sesuai keperluan, informasi yang mudah dimengerti, dan fitur *chat* yang membantu pengguna *Zoom Meeting*.

Diharapkan peningkatan pada variabel kualitas sistem yang diterima, dan kualitas informasi yang disajikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *Zoom Meeting* mahasiswa magister manajemen di Universitas Merdeka Malang untuk masa yang akan tiba. Temuan ini diperkuat oleh studi Aliffianto[16], dan Rokhani [17]. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap *platform* pembelajaran jarak jauh *Zoom Meeting* sangat tergantung pada kualitas layanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini memberikan pengetahuan baru dan keuntungan dalam bidang manajemen sistem informasi. Jumlah sampel dan variasi variabel yang diteliti, bagaimanapun, merupakan keterbatasan penelitian ini. Penelitian lebih lanjut menggunakan sampel yang lebih besar dan variabel tambahan seperti kualitas pengguna, hasil bersih, dan kualitas pembelajaran *online* karena sampel yang terbatas mungkin tidak mencerminkan pengalaman seluruh siswa di berbagai program studi. Karena keterbatasan ini, sangat penting untuk memberikan panduan teknis yang jelas dan mudah diakses bagi pengguna *Zoom Meeting* agar mahasiswa dapat

menyelesaikan masalah teknis secara mandiri atau melaporkan jika mereka memerlukan bantuan. Di masa depan, temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih besar untuk kemajuan praktik manajemen sistem informasi dan pembelajaran daring.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Guzacheva, N. (2020). Zoom Technology As An Effective Tool For Distance Learning In Teaching English To Medical Students. *Bulletin Of Science And Practice*. Vol. 6, No. 5, Pp. 457–460. doi: 10.33619/2414-2948/54/61.
- [2] Setiani, P. P., Badar, A. (2022). Problematika Mahasiswa Pendidikan Sejarah Dan Sosiologi Dalam Pelaksanaan Hybrid Learning Pasca Pandemi Covid-19. *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, Dan Sosial Budaya*. Vol. 28, No. 2, Pp. 69–74.
- [3] Bawanti, P. K. D., Arifani, Y. (2021). The Students' Perceptions Of Using Zoom Application On Mobile Phone In Improving Speaking Skills During Online Learning At Ban Loeiwangsai School, Loei Province, Thailand. *Journal Of English Teaching, Literature, And Applied Linguistics*. Vol. 5, No. 1, P. 54, Mar. doi: 10.30587/Jetlal.V5i1.2212.
- [4] Delone, W. H., Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest For The Dependent Variable. *Information Systems Research*. Vol. 3, No. 1, Pp. 60–95, 1992.
- [5] McGill, T., Hobbs, V., Klobas, J. (2003). User Developed Applications And Information Systems Success: A Test Of Delone And Mclean's Model. *Information Resources Management Journal (Irmj)*. Vol. 16, No. 1, Pp. 24–45.
- [6] Iivari, J. (2005). An Empirical Test Of The Delone-Mclean Model Of Information System Success. *Acm Sigmis Database: The Database For Advances In Information Systems*. Vol. 36, No. 2, Pp. 8–27.
- [7] 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*. Vol. 19, No. 4, Pp. 9–30.
- [8] Nabela, F. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan Whatsapp Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman.
- [9] Manurung, P. W. (2003). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (Sisfo Akademik) Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hkbp Nommensen.
- [10] Setiawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Learning Management System (Lms) Pada Karyawan Pt Wahana Inti Selaras. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 3, No. 1, Pp. 14–23.
- [11] Supriadi, B., Susanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Zoom Cloud Meetings Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Model Delone & Mclean. *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*. Vol. 3, No. 2, Pp. 216–222.
- [12] Satyadarma, M. F., Syamsudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi. *Bulletin Of Educational Management And Innovation*. Vol. 1, No. 1, Pp. 37–50.
- [13] Jogyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- [14] Handayani, E. F., Wiyata, M. T. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Learning Pada Proses Pembelajaran Daring Di Institut Manajemen Wiyata Indonesia. *Arika*. Vol. 14, No. 2, Pp. 75–82.
- [15] Aulia, D. R., Rachmawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Aplikasi Zoom Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Eproceedings Of Management*, Vol. 8, No. 5.

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Pengguna

Nur Muhammad Firdaus, Yusaq Tomo Ardianto, Nanik Sisharini

- [16] Aliffianto, S. G. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Learning Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Manajemen*, pp. 18–28.
- [17] Rokhani, S., Marlianingrum, P. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dimasa Pandemi Covid-19. *Journal Of Management: Small And Medium Enterprises (Smes)*. Vol. 14, No. 3, Pp. 291–310.