

DAMPAK KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NET BENEFIT PEMAKAIAAN WEBSITE LAZISMU SOLO DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PENGGUNA

Kholifah Rizkia Syahfitri¹, Rina Trisnawati², Fatchan Ahyani³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jalan Ahmad Yani, Pabelan, Kartasura, Surakarta 57162, Jawa Tengah, Indonesia

Email: ipm.kholifah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi komponen-komponen yang ada pada model DeLone and McLean yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan net benefit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap net benefit website LAZISMU Solo, pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap net benefit yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna website LAZISMU Solo terhadap net benefit di LAZISMU Solo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Muzakki yang menggunakan website <https://www.lazismusolo.org/>. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sehingga terdapat 150 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) melalui google form yang disebar kepada Muzakki melalui media whatsapp. Hasil yang diperoleh yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap net benefit, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit, kualitas sistem & kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap net benefit dan dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap net benefit dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kesuksesan Sistem Informasi, DeLone & McLean, Website

ABSTRACT

This research was conducted by adopting the existing components in the DeLone & McLean model, namely information quality, system quality, service quality, user satisfaction & net benefits. The purpose of this study was to examine the effect of system quality, information quality, & service quality on the net benefits of the LAZISMU Solo website, the effect of system quality, information quality & service quality on net benefits mediated by user satisfaction and user satisfaction of the LAZISMU Solo website on net benefits at LAZISMU Solo. The sample used in this study is Muzakki who uses the website <https://www.lazismusolo.org/>. The sampling technique used is convenience sampling, so there are 150 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire via a google form. The results obtained are system quality & service quality have a positive significant effect on net benefits, information quality has no effect on net benefits, user satisfaction has a positive significant effect on net benefits, system quality & service quality have a significant positive effect on net benefits and mediated by user satisfaction, information quality has no effect and is not significant on net benefits and is not mediated by user satisfaction.

Kata kunci: Information systems Success, DeLone & McLean, Website

PENDAHULUAN

Besarnya jumlah penduduk muslim dan adanya kewajiban seorang muslim membayarkan zakat untuk harta yang telah mencapai nishabnya menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah potensi zakat yang sangat besar. Semakin meningkatnya muzakki yang membayarkan zakatnya semakin meningkat pula jumlah zakat yang dapat

dikelola. Hal ini berbanding lurus pula dengan meningkatnya lembaga zakat di Indonesia. Salah satu lembaga yang mendapatkan rekomendasi dari BAZNAS yaitu Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Muhammadiyah. LAZISMU Solo selalu berusaha menerapkan prinsip transparansi serta akuntabilitas dengan terus mengikuti perkembangan zaman. Salah satunya menggunakan aplikasi berbasis *website* sebagai media penyampaian informasi yang lengkap dan akurat.

Keberhasilan atau efektivitas sangatlah penting untuk pemahaman tentang nilai dan kemanjuran tindakan manajemen SI serta investasi SI. Model Kesuksesan DeLone & McLane (D&M) *Informations Systems* (1992), telah banyak berubah dan terus berkembang selama dekade terakhir. Demikian pula, penelitian akademis ke dalam pengukuran efektivitas IS telah berkembang selama periode yang sama. Model Sukses IS D&M adalah mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan dramatis dalam praktik IS, terutama setelah kemunculan dan pertumbuhan eksplosif *e-commerce*. Model Keberhasilan D&M IS melihat "kualitas sistem" mengukur keberhasilan teknis; "kualitas informasi" mengukur keberhasilan semantik; dan "penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu," dan "dampak organisasi" mengukur keberhasilan efektivitas.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Delone & McLean (1992) menetapkan enam kategori atau dimensi utama keberhasilan SI, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Teori umum SI ini, seperti yang disebutkan oleh Tam dan Oliveira (2016), mengemukakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat berkorelasi positif dengan kinerja jika pengguna akhir puas dan memanfaatkan sistem. Banyak peneliti lapangan mengajukan klaim bahwa model tersebut tidak memadai dan memerlukan dimasukkannya lebih banyak dimensi, dan adanya alternatif yang lebih baik untuk model keberhasilan IS. Para pendukungnya sementara itu mempertahankan validitas model Delone & McLean dan mengklaim bahwa itu dapat mengukur keberhasilan IS secara memadai. Kemudian, Delone & McLean (2003) memperbarui model keberhasilan IS awal mereka. Model yang diperbarui, yang muncul sekitar satu dekade setelah model pertama dikembangkan, yaitu dengan menggabungkan identifikasi kekuatan dan kelemahan model sebelumnya. Model baru Delone & McLean (2003) adalah hasil kritik dalam literatur sebelumnya. Peningkatan utama dari model keberhasilan SI yang direvisi adalah penggabungan elemen kualitas layanan. Sementara itu, konstruk niat untuk menggunakan

ditujukan untuk mengukur penggunaan, sementara penulis menggabungkan dampak individu dan organisasi menjadi satu konstruk manfaat bersih.

Meskipun berbagai model telah diusulkan untuk mengukur keberhasilan SI, studi tentang keberhasilan SI sebagian besar dipengaruhi oleh Model Sukses IS yang terbaru. Model ini menyediakan satu set lengkap pedoman dan kerangka kerja yang komprehensif untuk memungkinkan pelaksanaan penelitian lebih lanjut tentang keberhasilan IS. Selain itu, lebih lanjut membantu untuk menjelaskan manfaat penggunaan SI oleh individu dan organisasi. Karena ribuan artikel ilmiah telah mengutip model keberhasilan IS hingga saat ini, model ini dikenal sebagai salah satu teori yang paling berpengaruh dalam penelitian IS modern.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan pengukuran proses sistem informasi yang menitikberatkan pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem yang memiliki atribut seperti ketersediaan peralatan, keandalan peralatan, kemudahan penggunaan, dan waktu respon menjadi faktor penentu mengapa suatu sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Beberapa elemen penting dalam penggunaan website adalah konsistensi, kemudahan penggunaan, kejelasan interaksi, kemudahan membaca, dan pengaturan informasi, kecepatan, dan layout/desain website.

Kualitas Informasi

De Lone dan Mc Lean (1992) menyebutkan bahwa mutu dari informasi dapat dilihat berdasarkan hasil sebuah *information system* yang digunakan. Kualitas informasi berfokus kepada output sistem informasi dengan sesuai dengan karakteristik yang diinginkan. Informasi yang tersedia secara lengkap, sesuai dengan kebutuhan, akurat, mudah dipahami, *up to date*, serta penyajian informasi yang sesuai dengan format yang ada akan meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas dapat merepresentasikan maksudnya secara jelas, sehingga pengguna dengan mudah memahami informasi tersebut. Tersedianya informasi secara nyata dan bermutu bisa meninggikan semangat kerja dari pemakai, sehingga bisa meninggikan rasa puas mereka melalui sistem informasi yang dipergunakan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman kepada pengguna ketika mengakses dan mengirim data dapat

memberikan rasa puas kepada pengguna sistem informasi. Kecepatan respon dari penyedia sistem juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika penyedia layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan terbantu dalam pekerjaannya, sehingga, dapat meningkatkan rasa puas pemakainya. Penyedia sistem yang bisa mengayomi keperluan pemakai berakibat mempengaruhi rasa puas pemakai. Pengguna memiliki kebutuhan-kebutuhan yang spesifik dalam menunjang pekerjaannya, jika penyedia sistem dapat memahami kebutuhan pengguna maka pengguna akan merasa puas karena kebutuhan mereka ditanggapi oleh penyedia sistem.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah pertimbangan suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat pemenuhan keinginan pengguna yang menyenangkan di tingkat bawah atau atas. Definisi ini menekankan konsumen daripada pelanggan karena meskipun pelanggan membayar untuk produk atau layanan, mereka tidak mungkin menggunakan atau melayani secara langsung. Kepuasan terhadap suatu produk atau jasa/jasa memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk/jasa bagi setiap individu. Kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat sentral dalam pengembangan sistem informasi. Penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem akan mengarah pada penilaian subjektif dari pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih mementingkan pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi tidak pada aspek kualitas teknis sistem yang bersangkutan. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dinilai dengan menggunakan kriteria berikut: kecukupan, efektivitas, efisiensi, kepuasan keseluruhan, kenikmatan, kepuasan informasi, kepuasan sistem (Nuryanti *et.al*, 2021). Teori Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Chai *et. al* (2004) menyebutkan bahwa nilai harapan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sistem informasi akuntansi adalah kepuasan pengguna akhir. Puasnya pemakai punya andil besar bagi perkembangan *information system*.

Net Benefit

Menurut Jogiyanto (2007) *Net benefit* adalah imbas (*impact*) adanya serta penggunaan *information system* dalam kualitas kinerja pemakai, apakah itu perseorangan ataupun perkumpulan yang meliputi produktifitas, meningkatnya wawasan serta keefisienan waktunya didalam mencari suatu informasi. Manfaat bersih memberi tahu kita apakah suatu skema benar-benar bermanfaat secara keseluruhan. Angka ini, disajikan sebagai rangkuman

semua manfaat, termasuk penghematan waktu dan pengurangan biayanya. Jika jumlahnya positif, maka skema tersebut kemungkinan besar bermanfaat.

Hipotesis

Kwalitas sistim yang bagus serta berkualitas menjadikan pelanggan terus mempergunakan SI secara rutin. Pemakaian yang terus berulang ini dapat diartikan sebagai bukti bahwa penggunaan sistem telah memberikan manfaat bagi pengguna. Suatu SI dapat dibagi dikategorikan mempunyai manfaat bila SI itu bisa memberi pengaruh kepada dunia pekerjaan pelanggan. Imbas yang terjadi antara lain dengan adanya peningkatan kualitas kinerja pelanggan, memudahkan pelanggan dalam menyelesaikan pekerjaannya, efisiensi waktu pengguna dalam bekerja, dan menyumbang pemenuhan keinginan serta syarat-syarat membantu memenuhi kebutuhan serta persyaratan dari dunia kerja pemakai. Penelitian Yuyut Krisdiantoro, dkk (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi *net benefit*. Jika suatu sistem dapat memberikan kualitas data serta kualitas sistim yang bagus bisa meningkatkan laba murni guna macam-macam yang berkepentingan, mencakup didalamnya perseorangan maupun kelompok. Dimana perihal tersebut bisa menjadikan pelanggan pemahaman konteksnya bertambah didalam mengambil ketetapan, meningkatnya produktifitas dalam mengambil ketetapan, serta meningkatnya kinerja pemakai.

H₁: Kualitas sistem berpengaruh terhadap net benefit.

Penggunaan sistem informasi yang secara rutin dapat diartikan dengan intensitas penggunaan. Semakin rutin penggunaan sistem informasi, umumnya akan diikuti dengan meningkatnya pengetahuan yang didapatkan pengguna SI (Mc Gill *et.al.*, 2003). Peningkatan pengetahuan ini dapat dianggap sebagai salah satu indikator adanya pengaruh sistem terhadap kualitas pengguna. Delone & McLean (1992) menyebutkan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi mempengaruhi dampak individual.

Penelitian Yuyut Krisdiantoro, dkk (2019) membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Adanya peningkatan kualitas dalam informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung akan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Indikator dari kualitas informasi yang baik antara lain kelengkapan, ketepatan, keakuratan, konsistensi, kekinian, dan bentuk dari keluaran akan mampu menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan kinerja individu dan meningkatkan kinerja organisasi.

H₂: Kualitas informasi berpengaruh terhadap net benefit.

Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman akan membuat pengguna merasa nyaman saat mengakses dan mengirim data melalui sistem informasi tersebut. Kecepatan respon dari penyedia sistem juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Jika penyedia layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian Erwin S. Panjaitan, dkk (2019) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap *net benefit*. Adanya peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan juga rasa kepercayaan sehingga pengguna akan terus menggunakan sistem informasi tersebut karena merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

H₃: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap net benefit.

Kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem akan memberikan dampak positif pada manfaat bersih. Penelitian Hudin & Riana (2016) menunjukkan bahwa kepuasan dalam penggunaan sistem berpengaruh signifikan pada *net benefit*. Hal ini disebabkan rasa puas dalam pemakaian merupakan kesan yang substansial oleh pemakai dengan ditunjukkan adanya rasa senang/tidak senang individu kepada SI. Bila pemakai sistem makin merasakan kepuasan maka akan makin meningkat *net benefit*-nya. Unsur tersebut adalah akibat imbas adanya serta pemakaian SI kepada kualitas daya kerja pemakai, baikpun perseorangan ataupun kumpulan. Unsur penilai *net benefit* meliputi meningkatnya daya kerja, produktifitas, keefisienan serta keefektifan. Penelitian Majaliwa dan Herman (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap *net benefit*. Begitu pula dengan penelitian dari Jaafreh (2017) yang juga menunjukkan ada hubungan yang signifikan dan positif antara penggunaan dengan *net benefit*.

H₄: Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefit.

Upaya untuk menciptakan nilai bisnis bagi perusahaan melalui sistem informasinya, sistem harus memastikan bahwa IS yang efisien melalui atribut sistem seperti ketersediaan dokumentasi dan kemudahan penggunaan. Sebuah sistem yang terdokumentasi dengan baik akan membawa biaya pemeliharaan perangkat lunak yang lebih rendah untuk perusahaan. Perangkat lunak harus berkualitas tinggi untuk mencapai keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Sebuah sistem dengan kecanggihan tinggi (yaitu, yang menggunakan teknologi modern dan menyediakan antarmuka yang ramah pengguna) akan menyebabkan dampak

organisasi yang tinggi dalam hal penggantian pemasok/biaya pencarian karena pemasok merasa nyaman menggunakan sistem yang mudah digunakan. Sistem ini akan hemat biaya bagi pemasok yang menangani pesanan perusahaan karena sistem perusahaan yang ramah pengguna dan terintegrasi dengan baik serta waktu *respons* yang cepat. Safaruddin (2010) menjelaskan bahwa sistem informasi akan makin kontinyu dipergunakan bila pemakai merasa mudah didalam menggunakan serta kegunaannya, jika semakin tinggi tingkat kualitas dalam sistem informasi tersebut. Taufan, dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan kwalitas sistem mempunyai pengaruh kepada *net-benefit*.

H₅: Kualitas sistem berpengaruh terhadap net benefit melalui kepuasan pengguna

Kepuasan konsumen memiliki perbedaan antara kepuasan yang diharapkan dan kepuasan yang dicapai, sedangkan pendekatan berorientasi hasil menganggap kepuasan sebagai atribut yang diekstraksi dari produk atau layanan setelah digunakan. Semakin tinggi kualitas dari informasi maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Informasi yang tersedia secara lengkap, sesuai dengan kebutuhan, akurat, mudah dipahami, *up to date*, serta penyajian informasi yang sesuai dengan format yang ada akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna akan puas dengan informasi yang dihasilkan jika informasi tersebut dapat memenuhi indikator indikator yang telah ditentukan. Informasi yang berkualitas dapat merepresentasikan maksudnya secara jelas, sehingga pengguna dengan mudah memahami informasi tersebut. Bila pemakai merasakan kepuasan, dapat diprediksikan akan makin meningkatkan derajat rasa puas pemakai, yang akan berimbas makin meningkat pula *net-benefitnya*. Hasil penelitian Riya Handaka (2019) kwalitas informasi sebenarnya berpengaruh secara langsung yang substansial kepada *net benefit*. Penelitian Tosan, dkk (2019) memaparkan berdasarkan hasil penelitiannya yang menyatakan dimana rasa puas pemakai adalah unsur *intervening* didalam relasi antar kwalitas informasi terhadap *net benefit*.

H₆: Kualitas informasi berpengaruh terhadap net benefit melalui kepuasan pengguna.

Kualitas layanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan dari pengguna. Sistem yang memberikan rasa aman kepada pengguna ketika mengakses dan mengirim data dapat memberikan rasa puas kepada pengguna sistem informasi. Kecepatan respon dari penyedia sistem juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika penyedia Layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan terbantu dalam pekerjaannya, sehingga, dapat meningkatkan rasa puas pemakai sistim tersebut. Penyedia sistem yang bisa mengayomi keperluan pemakai menjadi berpengaruh terhadap rasa puas

pemakai. Jika pengembang sistem dapat memahami dan merespon dengan cepat permasalahan atau keluhan pengguna maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem informasi LAZISMU Solo. Sehingga, ketika pengguna merasa puas dengan kualitas layanan sistem informasi, mereka akan bekerja secara lebih efektif dan efisien.

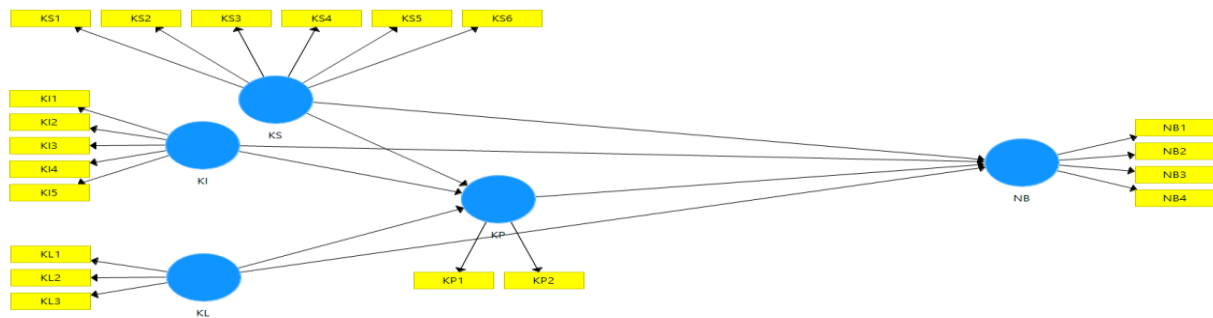
Pengguna akan cenderung merasa aman dan nyaman saat menggunakan sistem informasi jika pengguna merasa puas dengan SI yang dipergunakan, maka diprediksikan akan makin meninggi derajat rasa puas pemakai, maka akan semakin meningkatkan *net benefit*. Berdasarkan prosedur pengujian efek mediasi yang dikembangkan oleh Zhao, dkk (2010), jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi bernilai signifikan dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai tidak signifikan maka termasuk ke dalam kategori *indirect-only (mediation)*. *Indirect-only (mediation)* berarti bahwa terdapat efek mediasi, namun tidak terdapat *direct effect*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat bersih. Penelitian Tosan, dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih.

H₇: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap net benefit melalui kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk melakukan analisis kesuksesan implementasi aplikasi berbasis web LAZISMU Solo dengan menggunakan DeLone & Mclean IS Succes Model. Data yang digunakan merupakan data primer yang diukur dalam skala likert. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Pada instrumen yang diberikan tiap-tiap pertanyaan sudah dicantumkan empat jawaban alternative, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), serta STS (Sangat Tidak Setuju). Satuan analisa yang dipergunakan pada penulisan karya ilmiah yakni individu yang mempergunakan *website* untuk membayar zakat di LAZISMU Solo. Penelitian ini menggunakan *cross-section* sebagai horizon waktunya. Adapun pengambilan populasinya pada riset ini adalah keseluruhan muzakki pada LAZISMU Solo dengan jumlah 300 orang. Teknik pengambilan sampel melalui *convenience sampling*.

Model Jalur



Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah metode untuk mengolah hasil penelitian dan penarikan kesimpulan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan menggunakan model partial least squares (PLS). Model ini biasa disebut dengan PLSSEM karena menggunakan structural equation modeling (SEM) untuk persamaan modelnya. Survei ini menggunakan software SmartPLS 3.0 untuk mengolah dan menganalisis data survei.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah hasil analisis data pada riset yang disajikan melalui tabel yang memudahkan pemahaman. Tabulasi dalam statistik deskriptif biasanya memberikan informasi mengenai hasil analisis data yang terdiri dari: nilai-minimum, nilai-maksimum, nilai-rata-rata, jumlah data yang diolah, dan standar deviasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini akan menyajikan hasil analisis data dalam penelitian, yaitu rincian jawaban responden yang dinyatakan dalam bentuk skala *likert*. Hasil tersebut selanjutnya akan dijelaskan sesuai dengan kriteria skala *likert* yang ada.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas berada pada tahap mengevaluasi model. Dalam hal ini, PLS-SEM melewati dua tahapan yaitu penilaian cara mengukur dan evaluasi model strukturalnya.

a. Outer Model

Evaluasi model penilaian atau *outer model* dilaksanakan guna mengukur reliabilitas dan validitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten.

Tabel 2.1
Kriteria Outer Model

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
<i>Indikator Reliability</i>	<i>Loading Factor</i>	* >0.70 untuk <i>confirmatory research</i> * $0.60 - 0.70$ untuk <i>exploratory research</i>
<i>Internal Consistency Reliability</i>	<i>Composite Reliability</i>	* >0.70 untuk <i>confirmatory research</i> * $0.60 - 0.70$ untuk <i>exploratory research</i>
<i>Convergent Validity</i>	Nilai <i>outer loading</i>	<i>Outer loading</i> $> 0,70$
<i>Discriminant Validity</i>	Nilai <i>cross loading</i>	<i>Cross loading</i> $>0,70$

Sumber: Latan dan Ghazali, 2017

b. Inner Model

Evaluasi model struktural atau inner model dilakukan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten yang dilihat melalui seberapa besar *variance* yang dapat dijelaskan dan untuk mengetahui signifikansi dari *p-value*. Didalam mengukur model-struktural dilaksanakan dengan cara mengetahui *R-Squares* pada tiap-tiap variabel Laten Endogen (Latan dan Ghazali: 85, 2017).

Tabel 2.2
Kriteria Inner Model

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-Square</i> atau <i>Adjusted R²</i>	≤ 0.70 (kuat), ≤ 0.45 (moderate), ≤ 0.25 (lemah)

Sumber: Latan dan Ghazali, 2017

3. Uji Hipotesis

Berdasar pada maksud riset, disebutkan perancangan uji-hipotesis yang bisa dikerjakan adalah rancangan uji-hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan sebesar $(\alpha) = 5\% = 0,05$ dan menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1.98. Jika nilai t-statistik < 1.98 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika nilai t-statistik > 1.98 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Penelitian ini menggunakan variabel intervening kepuasan pengguna, sehingga selain melihat nilai t-tabel juga melihat apakah kepuasan pengguna mampu memediasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Path Coefficient
Pengujian Secara Langsung

Korelasi	Coefficients	t-Statistics	P value	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,380	4,427	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem (KS) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0,258	2,558	0,011	Signifikan
Kualitas Sistem (KS) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,256	2,761	0,006	Signifikan

Kualitas Informasi (KI) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0,144	1,152	0,250	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi (KI) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,020	0,247	0,805	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan (KL) -> Kepuasan Pengguna (KP)	0,497	4,443	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan (KL) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,293	3,091	0,002	Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3.0

<i>Indirect Effect</i>				
Variabel	<i>coefficient</i>	<i>t-statistic</i>	<i>p-value</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (KS) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,098	0,095	0,044	Signifikan
Kualitas Informasi (KI) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,055	1,106	0,269	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan (KL) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,189	2,996	0,003	Signifikan

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3.0

<i>Uji Efek Mediasi</i>			
Variabel	Langsung	Tidak langsung	Pengaruh total
Kualitas Sistem (KS) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,256	0,098	0,354
Kualitas Informasi (KI) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,020	0,055	0,075
Kualitas Layanan (KL) -> <i>Net benefit</i> (NB)	0,293	0,189	0,482

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3.0

1. Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap *Net benefit*.

Pada tabel *path coefficient* pengujian secara langsung, bahwa nilai pada *t-statistics* > dari 1,98 yaitu 2,761 dan dapat pula dilihat dari *p-value* sebesar $0,006 < 0,05$ dan angka ko-relasi koefisien menunjukkan relasi yang positif sebesar 0.256 dalam hal ini berarti bahwa H_1 diterima yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap *net benefit*. Hasil riset ini sesuai dengan riset yang dilakukan Yuyut Krisdiantoro, dkk (2019).

2. Kualitas Informasi Tidak Berpengaruh terhadap *Net benefit*.

Pada tabel *path coefficient* pengujian secara langsung, bahwa nilai pada *t-statistics* < 1,98 yaitu 0,247 dapat pula dilihat dari *p-value* sebesar $0,805 > 0,05$. Angka ko-relasi koefisien

menunjukkan korelasi yang positive sebesar 0.020 dalam hal ini bawa H_2 ditolak. Penggunaan sistem informasi yang secara rutin umumnya diikuti dengan meningkatnya pengetahuan yang didapatkan pengguna sistem informasi. Setiap pengguna sistem pastinya memiliki pendapat yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara harapan dan insiprasi yang diperoleh dari interaksi dengan sistem. Kemampuan individu dalam menguasai sistem juga menentukan manfaat yang akan diperoleh. Bisa saja terjadi jika sistem sudah sangat baik namun pengguna sistem belum mengetahui cara penggunaannya atau tidak menguasai ilmu tentang sistem informasi tersebut secara optimal sehingga manfaatnya pun tidak akan terasa. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Erwin S. Panjaitan, dkk (2019).

3. Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap *Net benefit*.

Pada tabel *path coefficient* pengujian secara langsung, bahwa nilai pada *t-statistics* > 1,98 yaitu 3,091 dapat pula dilihat dari *p-value* sebesar $0,002 < 0,05$ dan angka ko-relasi koifisien menunjukkan korelasi yang positive sebesar 0.293 dalam hal ini bawa H_3 diterima. Sistem yang memberikan rasa aman akan membuat pengguna merasa nyaman saat mengakses dan mengirim data melalui sistem informasi tersebut. Selain itu kecepatan respon juga dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi. Jika penyedia layanan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna maka pengguna akan merasa terbantu dalam menyelesaikan kerjanya. Riset yang penulis lakukan sesuai dengan riset Erwin S. Panjaitan, dkk (2019).

4. Kepuasan Pengguna Berpengaruh terhadap *Net benefit*.

Pada tabel *path coefficient* pengujian secara langsung, bahwa nilai pada *t-statistics* > 1,98 yaitu 4,427 dapat pula dilihat dari *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang negatif sebesar 0,380 dalam hal ini bawa H_4 diterima. Kepuasan penggunaan adalah perasaan signifikan pengguna sistem yang ditunjukkan oleh perasaan suka atau tidaknya seseorang terhadap sistem informasi. Pengguna sistem yang semakin merasa puas akan meningkatkan manfaat. Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Majaliwa dan Herman (2020).

5. Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap *Net benefit* melalui Kepuasan Pengguna.

Variabel kualitas sistem dengan melihat nilai tabel *coefficient* jalur langsung menyatakan bahwa kualitas sistem secara langsung menyatakan hasil yang signifikan terhadap *net benefit*. Hal tersebut terlihat dari nilai *p-value* $< 0,05$ yaitu 0,006 dengan nilai *coefficient* 0,256. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung dari variabel kualitas sistem terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna hasilnya juga signifikan dengan dibuktikan nilai *p-value* $< 0,05$ yaitu 0,044 dengan nilai *coefficient* 0,098. Sehingga dapat diputuskan H_5 diterima dan dilanjutkan untuk pengujian VAF dingetahui efek mediasi dari variabel kepuasan pengguna yaitu variabel kepuasan pengguna dapat memediasi antar variabel kualitas sistem dengan *net benefit* secara parsial. Dalam hal ini Semakin baik kualitas sistem yang dimiliki oleh web LAZISMU, maka akan memberikan kepuasan pada penggunanya, sehingga pengguna tersebut dapat merasakan manfaat dari aplikasi LAZISMU sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Ria Ekanindya Widyaningsih (2016).

6. Kualitas Informasi Berpengaruh terhadap *Net benefit* melalui Kepuasan Pengguna.

Variabel kualitas informasi dengan melihat nilai tabel *coefficient* jalur langsung menyatakan bahwa kualitas informasi secara langsung menyatakan hasil yang tidak signifikan terhadap *net benefit*. Hal tersebut terlihat dari nilai *p-value* $> 0,05$ yaitu 0,805 dengan nilai *coefficient* 0,020. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung variabel kualitas informasi terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna hasilnya juga tidak signifikan, dibuktikan nilai *p-value* $> 0,05$ yaitu 0,269 dengan nilai *coefficient* 0,055. Sehingga dapat disimpulkan H_6 ditolak, bahwa variabel kepuasan pengguna tidak dapat memediasi antara variabel kualitas informasi dan variabel *net benefit*. Dalam hal ini kualitas informasi yang terdapat dalam web LAZISMU tidak memberikan manfaat yang sesuai dengan keinginan para pengguna, dengan demikian pengguna pun tidak merasakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi web LAZISMU. Semakin baik kualitas informasi tidak selalu memberikan manfaat yang baikpula bagi para penggunanya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Erwin, dkk (2019).

7. Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap *Net benefit* melalui Kepuasan Pengguna.

Variabel kualitas layanan dengan melihat nilai tabel *coefficient* jalur langsung menyatakan bahwa kualitas sistem secara langsung menyatakan hasil yang signifikan terhadap *net benefit*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *p-value* $< 0,05$ yaitu 0,002 dengan nilai

coefficient 0,293. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung variabel kualitas informasi terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna hasilnya juga signifikan, dibuktikan nilai *p-value* < 0,05 yaitu 0,003 dengan nilai *coefficient* 0,189. Sehingga dapat diputuskan H_7 diterima dan setelah dilanjutkan untuk pengujian *VAF* untuk mengetahui efek mediasi dari variabel kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dapat memediasi secara parsial. Layanan yang diberikan web LAZISMU telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar keinginan para pengguna, sehingga para penggunapun merasakan puas dalam menggali informasi yang dibutuhkan dalam web tersebut, dan memberikan manfaat sesuai yang diinginkan para pengguna. Semakin baik pelayanan yang diberikan suatu sistem maka akan semakin baik pula manfaat yang akan diterima oleh para penggunanya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tosan Yanuar Rachmadi dan Riya Dwi Handika (2019).

PENUTUP

Simpulan

Berdasar dari riset yang penulis laksanakan, maka bisa diambil simpulan antara lain:

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap *net-benefit*. Nilai *p-value* < 0,05 yaitu 0,006 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,256.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *net benefit*. Nilai *p-value* > 0,05 yaitu 0,805 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,020.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *net benefit*. Nilai *p-value* < 0,05 yaitu 0,002 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,293.
4. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *net benefit*. Nilai *p-value* < 0,05 yaitu 0,000 dan nilai korelasi koefisien menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,380.
5. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *net benefit* melalui variabel kepuasan pengguna. Nilai *p-value* pada tabel path coefficient jalur langsung dan tabel pengaruh tidak langsung sama- sama <0,05 yaitu tabel jalur langsung sebesar 0,011 dan jalur tidak langsung sebesar 0,044. Dan setelah dilakukan uji efek mediasi ternyata hasilnya 27,68 % yang artinya bahwa variabel kepuasan pengguna dapat memediasi secara parsial antar variabel kualitas sistem dan variabel *net benefit*.
6. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap *net benefit* melalui variabel persepsi kemudahan pengguna. Nilai *p-value* pada tabel path coefficient jalur langsung dan tabel

pengaruh tidak langsung sama-sama $> 0,05$ yaitu sebesar 0,269. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna tidak dapat memediasi antara variabel kualitas informasi dengan variabel *net benefit*.

7. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap *net benefit* melalui variabel kepuasan pengguna. Nilai *p-value* pada tabel path coefficient jalur langsung dan tabel pengaruh tidak langsung sama- sama $< 0,05$ yaitu tabel jalur langsung sebesar 0,000 dan jalur tidak langsung sebesar 0,003. Dan setelah dilakukan uji efek mediasi ternyata hasilnya 39,21% yang artinya bahwa variabel kepuasan pengguna dapat memediasi secara parsial antar variabel kualitas layanan dan variabel *net benefit*.

Keterbatasan

1. Penelitian ini belum dapat membuktikan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi terhadap *net benefit* melalui kepuasan pengguna.
2. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan teknik sampling jenuh hanya bisa dilakukan jika populasi kecil, sehingga tidak cocok untuk pengambilan sampel dengan populasi yang besar.
3. Teknik pengambilan data dengan kuesioner yang dilakukan tanpa adanya pendampingan (melalui *googleform*) rawan terjadinya bias penelitian yang disebabkan ketidakjujuran responden atau tidak memahami maksud kuesioner yang sebenarnya.

Saran

Untuk akademisi, peneliti memberikan saran supaya riset yang akan datang kaitannya dengan pengukuran kesuksesan SI, pada variable terikat dan variable bebas masih ada variable lainnya yang ikut berpengaruh seperti penggunaan, relevansi pekerjaan, kemudahan, dll pada kepuasan pengguna maupun *net benefit* dengan adanya variabel intervening lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H., and E. R. McLean. 2002. "Information systems Success Revisited." *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences* 1–12. doi: 10.1109/HICSS.2002.994345.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information systems* 19(4):9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.

- Hasanah, Nur. 2020. "Faktor-Faktor Pengaruh Keberhasilan *Website* Fastikom UNSIQ." *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ* 7(1):71–77. doi: 10.32699/ppkm.v7i1.1053.
- Hendra, Syaiful, Sukardi, and Syahrullah. 2015. "Pengaruh Penggunaan E-Learning Klasiber Terhadap *Net benefit* Di Universitas Islam Indonesia Dengan User Satisfaction Sebagai Variabel Intervening." *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi)* 37–42.
- Ikhsani, Darmawan Wahidul, and Muhammad Yusuf. 2018. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan Sistem Dan Kepuasan Pengguna Sistem Serta Pengaruh Penggunaan Sistem Dan Kepuasan Pengguna Sistem Terhadap *Net benefit* Sipkd (Studi Pada Opd Kabupaten Wonogiri)." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 6(2):20–30. doi: 10.35829/magisma.v6i2.31.
- Jaafreh, Ali Bakhit. 2017. "Evaluation *Information system* Success: Applied DeLone and McLean *Information system* Success Model in Context Banking System in KSA." *International Review of Management and Business Research* 6(2):829–45.
- Khairunnisa, U., and M. Yunanto. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 22(3):229–41.
- Krisdiantoro, Yuyut, Imam Subekti, and Yeney Widya Prihatiningtias. 2018. "Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi." *JAA: Jurnal Akuntansi Aktual* 5(2):149–67. doi: 10.17977/um004v5i32019p261.
- Kurniawan, Taufan Adi, Dewi Kusuma Wardani, and Ely Jupita Lestari. 2020. "Pengaruh Kualitas Sistem Mobile Banking Terhadap Laba Bersih Dengan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening." *Akuisisi: Jurnal Akuntansi* 15(2):1–8. doi: 10.24127/akuisisi.v15i2.389.
- Mkinga, Majaliwa. 2020. "Evaluating Students *Information system* Success Using DeLone and McLean's Model: Student's Perspective." *Journal of International Technology and Information Management* 29(2).
- Panjaitan, Erwin S., Sri Fitriyani Hasibuan, Nurazizia Maulani Ula, and Salsalina Sembiring. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manfaat Bersih Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan." *Seminar*
- Kholifah Rizkia Syahfitri, Rina Trisnawati, Fatchan Ahyani 32 | 33

Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI) 394–99.

- Rachmadi, Tosan Yanuar, and Riya Dwi Handaka. 2020. “Evaluasi Penerapan E-Faktur Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (Studi Kasus Di Kpp Pratama Metro).” *Substansi* 3(2):129–53. doi: 10.35837/subs.v3i2.
- Rachman, Rizal. 2021. “Analisa Kesuksesan E - Government LAPOR Dengan Model Delone - Mclean Pada Pengembangan Smart City.” *Jurnal Sistem Informasi* 10(2):357–68. doi: 10.32520/stmsi.v10i2.1236.
- Rahayu, F. S., R. Apriliyanto, and Y. S. P. W. Putro. 2018. “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone & McLean.” *Indonesian Journal of Information systems (IJIS)* 1(1):34–46. doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.