

RINGKASAN

SUKIRMAN, Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen (Studi Kasus Implementasi Sistem Informasi Pendidikan pada SMK Negeri 1 Purwokerto), Komisi Pembimbing, Ketua: Dr. Ali Rokhman, M.Sc, anggota: Dr. Laeli Budiarti, M.Si.

Peranan informasi dalam sebuah organisasi sangat penting sehingga diibaratkan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia. Sejalan dengan itu maka implementasi sistem informasi manajemen yang didukung oleh teknologi informasi menjadi sebuah kebutuhan pokok dalam setiap organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Akan tetapi di sisi lain, kecanggihan teknologi sistem informasi sering tidak memberikan dampak yang berarti jika belum dikelola dengan baik. Berkaitan dengan itu maka diperlukan adanya evaluasi terhadap implementasi sistem informasi manajemen dalam sebuah organisasi.

Penelitian ini mengkaji aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam sistem informasi manajemen pendidikan di SMK Negeri 1 Purwokerto. Model penelitian didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dengan adaptasi seperlunya. Variabel penelitian terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*servicequality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan dampak individu (*individual impact*).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 103 orang responden. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *software* AMOS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*serice quality*) terbukti mempengaruhi secara positif kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan selanjutnya kepuasan pengguna mempengaruhi secara positif dampak individu (*individual impact*). Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga terbukti memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan dampak individu (*individual impact*). Sedangkan dua variabel lainnya, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) tidak terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Begitu juga variabel kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dengan variabel dampak individu.

Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Selanjutnya kepuasan pengguna sistem informasi dapat meningkatkan kinerja individu. Kepuasan pengguna dapat menjadi mediator antara kualitas pelayanan dengan dampak individu.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, sistem informasi pendidikan

SUMMARY

SUKIRMAN, Magister Management Program, Postgraduate Program, Jenderal Soedirman University, User Satisfactory Analysis of Management Information System (Case Study on the Education Information System Implementation SMK Negeri 1 Purwokerto). Counselor 1: Dr. Ali Rokhman, M.Sc, Counselor 2: Dr. Laeli Budiarti, M.Si.

The role of information in an organization is very important as the flow of blood in the human body. The implementation of a management information system supported by information technology becomes a basic requirement in any organization, including educational institutions. But on the other hand, the technological sophistication of information systems often do not provide a significant impact if it is not managed properly. It is necessary to have an evaluation of the implementation of management information systems in an organization

This study examines aspects of user satisfaction in management information systems education in SMK Negeri 1 Purwokerto. The research model is based on upon the success model of DeLone & McLean information systems with the necessary adaptations. The variables consist of system quality, information quality, service quality, user satisfaction and individual impact.

This study uses purposive sampling method. The sample in this study are 103 responden. Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software version 21 is used to process the data. Results showed that the variable quality of service is proven to positively affect user satisfaction, and subsequently positively affect user satisfaction individual impact. User satisfaction variables also proved to mediate the relationship between service quality and individual impact. Meanwhile, two other variables, namely system quality and information quality have no significant affect to user satisfaction. Likewise, user satisfaction variables do not show to mediate the relationship between the variables of system quality and information quality with the impact of individual variables.

The conclusion of this study is a good service can improve user satisfaction of information system. Further, information system user satisfaction can improve individual performance. User satisfaction can be a mediator between service quality and individual impact

Keywords: system quality, information quality, service quality, user satisfaction, individual impact, educational information systems.