

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (LMS) PADA KARYAWAN PT WAHANA INTI SELARAS

Yemin Setiawan

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang
squatika@gmail.com

Abstract

The problem in this research is in employee training at the Company, at this time the world and Indonesia conditions are experiencing the COVID-19 pandemic so that in accordance with the government's call for working from home and social distancing, it is necessary to adjust the design of the training carried out with information technology assistance, namely through the Learning Management System (LMS). This study aims to analyze the satisfaction of LMS users which is influenced by the quality of the system, the quality of information, and the quality of service to the employees of PT Wahana Inti Selaras. The study used a random sampling technique by distributing online questionnaires to the employees of PT Wahana Inti Selaras through google forms. The research data was processed quantitatively descriptively with path analysis techniques, using IBM SPSS version 23. The research results were supported by primary data obtained from the results of filling out questionnaires. The results showed that: (1) the quality of the system has a positive and significant effect on the satisfaction of using the LMS. (2) The quality of information has a positive and significant effect on the satisfaction of using the LMS. (3) Service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of using LMS.

Keywords: system quality, information quality, service quality, LMS user satisfaction

Abstrak

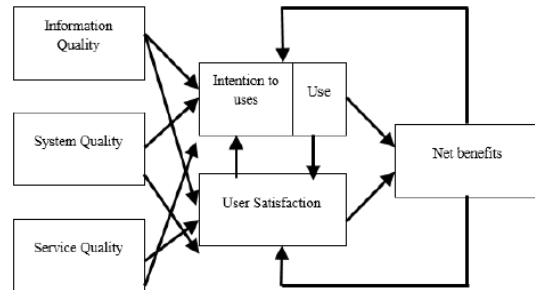
Permasalahan dalam penelitian ini adalah dalam pelatihan karyawan di Perusahaan, pada masa saat ini kondisi dunia dan Indonesia mengalami pandemi COVID-19 sehingga sesuai dengan himbauan pemerintah yang menyatakan bekerja dari rumah (work from home) dan social distancing maka diperlukan penyesuaian desain pelatihan yang dilakukan dengan bantuan teknologi informasi, yaitu melalui Learning Management System (LMS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang kepuasan pengguna LMS yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan kepada para karyawan PT Wahana Inti Selaras. Penelitian menggunakan teknik random sampling jenuh dengan menyebarkan kuisioner secara online kepada para karyawan PT Wahana Inti Selaras melalui google forms dengan sampel 55 responden. Data penelitian diolah dengan teknik analisis regresi berganda, menggunakan IBM SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS. (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS. (3) Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS.

Kata Kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna LMS

I. Pendahuluan

Pengembangan sumber daya manusia diperlukan setiap perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Oleh karena itu diperlukan program pelatihan bagi setiap karyawan agar dapat meningkatkan kompetensi untuk dapat berkontribusi maksimal kepada perusahaan. PT Wahana Inti Selaras merupakan perusahaan di bawah naungan dari Indomobil Group, yang bergerak di bidang penjualan dan perbaikan alat berat yang salah satu misinya adalah menjadikan perusahaan tempat belajar dan bekerja. Namun berkaitan dengan pandemi covid 2019 sejak awal tahun 2020, pemerintah bahkan dunia melarang berkerumun dan dihimbau agar karyawan dapat bekerja di rumah (*work from home*). Hal ini salah satunya berdampak pada kegiatan pelatihan yang biasanya dilakukan dengan tatap muka (*instructor led training*), ditunda demi menjaga kesehatan karyawan perusahaan dari penyebaran virus covid-19. Walaupun situasi pandemi, perusahaan sebagai tempat untuk belajar dan bekerja harus tetap melakukan pelatihan dalam rangka pengembangan sumber daya karyawan. Oleh karena itu diperlukan desain pelatihan untuk menyesuaikan dengan kondisi pandemic Covid-19. Hal ini dilakukan guna mendukung pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19 serta program pelatihan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien sehingga tercapai target pelatihan di setiap karyawan. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan pelatihan secara online melalui *Learning Management System* (LMS).

Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi. Model sukses DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa variabel user satisfaction dipengaruhi oleh beberapa dimensi, diantaranya adalah: *information quality, system quality, dan service quality*.



Livari (Suharno, 2016) menguji secara empiris Model DeLone dan McLean, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

Kesuksesan sistem informasi tidak hanya dipengaruhi kualitas sistem, tetapi kualitas layanan juga mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Kualitas dari pelayanan menjadi sangat penting, karena pengguna sistem saat ini akan mengukur bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan khususnya pada sistem informasi *e-learning*. Sebuah studi yang dilakukan oleh Steven D. Foreman dengan *e-learning* dalam Guild (2018) menunjukkan bahwa para pengguna *Learning Management System* (LMS) dalam organisasi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Sejak pandemi Covid-19, Principal John Deere terus mengembangkan dan memperbaharui program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dalam pengembangan sumber daya karyawan di dealer seperti PT Wahana Inti Selaras dengan mengembangkan metode pembelajaran secara online melalui *Learning Management System* (LMS).

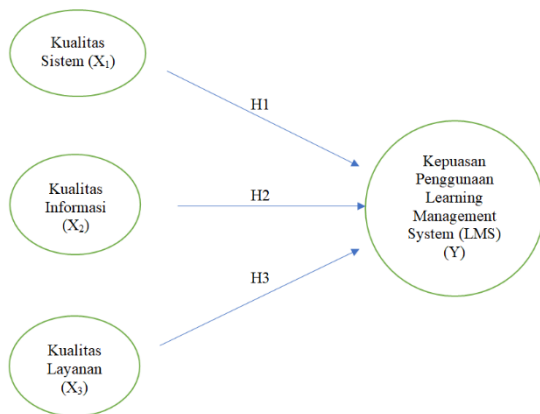
Bertitik tolak dari dasar yang telah di kemukakan sebelumnya, maka perumusan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan *Learning Management System* (LMS) pada karyawan PT Wahana Inti Selaras ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan *Learning Management System* (LMS) pada

- karyawan pada PT Wahana Inti Selaras ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan *Learning Management System* (LMS) pada karyawan PT Wahana Inti Selaras ?

II. Metode Penelitian

Kerangka konseptual penelitian adalah sbb



Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini persepsi responden tentang variabel-variabel penelitian, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna LMS dikuantitatifkan dengan skala likert 5 point, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 15 hari, yaitu mulai tanggal 15 November 2021 hingga 30 November 2021. Penelitian ini dilaksanakan pada karyawan di PT Wahana Inti Selaras pada cabang Medan, Palembang, Lampung, Pekanbaru, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Banjarmasin, Pontianak, Makasar dan Sorong.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan sebanyak 120 orang yang terdiri dari sales, part & teknisi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sesuai jumlah populasi yaitu sejumlah 55 orang.

III. Hasil Dan Pembahasan

A. Hasil

1. Gambaran Profil Koresponden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 responden. Seluruh responden merupakan karyawan PT Wahana Inti Selaras.

Berikut adalah hasil analisis deskriptif responden pada perusahaan tersebut :

a. Responden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-Laki	55	100%
Perempuan	0	0
Total	55	100%

b. Responden menurut jumlah karyawan di cabang (branch)

Cabang (Branch)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Medan	4	7%
Palembang	7	13%
Pekanbaru	5	9%
Lampung	7	13%
Jakarta	12	22%
Surabaya	4	7%
Balikpapan	3	5%
Banjarmasin	1	2%
Sampit	3	5%
Pontianak	4	7%
Sintang	1	2%
Makassar	2	4%
Sorong	2	4%
Total	30	100%

c. Responden menurut departemen

Departemen	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sales	13	24%
Part	11	20%
Service	31	56%
Total	55	100%

d. Responden lama menggunakan LMS

Departemen	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sales	13	24%
Part	11	20%
Service	31	56%
Total	55	100%

2. Uji Validitas

a. Kualitas Sistem (X1)

Correlations

X1

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X1.1	.841**	.000	55
X1.2	.900**	.000	55
X1.3	.765**	.000	55
X1.4	.877**	.000	55
X1.5	.813**	.000	55
X1	1		55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Indikator pada kualitas sistem :

- X1.1 = Kemampuan adaptasi (*adaptability*)
- X1.2 = Ketersediaan (*available*)
- X1.3 = Keandalan (*reliability*)
- X1.4 = Waktu merespon (*response time*)
- X1.5 = Mudah digunakan (*usability*)

Pada hasil uji validitas variabel kualitas sistem didapatkan bahwa nilai r hitung setiap indikator lebih besar daripada nilai r tabel dan nilai signifikansi setiap indikator kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika semua indikator pada variabel kualitas sistem valid sehingga mampu mengukur dengan baik apa yang disyaratkan variabel kualitas sistem dalam penelitian.

b. Kualitas Informasi (X2)

Correlations

X2

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X2.1	.912**	.000	55
X2.2	.850**	.000	55
X2.3	.868**	.000	55
X2.4	.906**	.000	55
X2.5	.809**	.000	55
X2	1		55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Indikator pada kualitas informasi :

- X2.1 = Kelengkapan (*completeness*)
- X2.2 = Mudah dimengerti (*easy for understanding*)
- X2.3 = Informasi yang tersedia sesuai dengan pelanggan (*personalization*)
- X2.4 = Relevan (*relevance*)
- X2.5 = Keamanan sistem (*security*)

Pada hasil uji validitas variabel kualitas informasi didapatkan bahwa nilai r hitung setiap indikator lebih besar daripada nilai r tabel dan nilai signifikansi setiap indikator kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika semua indikator pada variabel kualitas informasi valid sehingga mampu mengukur dengan baik apa yang disyaratkan variabel kualitas informasi dalam penelitian.

c. Kualitas Layanan (X3)

Correlations

X3

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
X3.1	.944**	.000	55
X3.2	.934**	.000	55
X3.3	.949**	.000	55
X3	1		55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Indikator pada kualitas layanan
 X3.1 = Jaminan (*assurance*)
 X3.2 = Empati (*empathy*)
 X3.3 = Daya tanggap (*responsiveness*)

Pada hasil uji validitas variabel kualitas layanan didapatkan bahwa nilai *r* hitung setiap indikator lebih besar daripada nilai *r* tabel dan nilai signifikansi setiap indikator kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika semua indikator pada variabel kualitas layanan valid sehingga mampu mengukur dengan baik apa yang disyaratkan variabel kualitas layanan dalam penelitian.

d. Kepuasan Penggunaan LMS (Y)

Correlations

Y	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Y1	.899**	.000	55
Y2	.926**	.000	55
Y3	.968**	.000	55
Y	1		55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Indikator pada
 Y1 = Pembelian berulang (*repeat purchases*)
 Y2 = Menggunakan kembali (*repeat visits*)
 Y3 = Survey pengguna (*user survey*)

Pada hasil uji validitas variabel kepuasan penggunaan LMS didapatkan bahwa nilai *r* hitung setiap indikator lebih besar daripada nilai *r* tabel dan nilai signifikansi setiap indikator kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika semua indikator pada variabel kepuasan penggunaan LMS valid sehingga mampu mengukur dengan baik apa yang disyaratkan variabel kepuasan penggunaan LMS dalam penelitian.

3. Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai minimal
Kualitas sistem (X1)	0,889	0,60
Kualitas informasi (X2)	0,915	0,60
Kualitas layanan (X3)	0,934	0,60
Kepuasan pengguna (Y)	0,920	0,60

Berdasarkan data di atas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha pada setiap variabel lebih besar dari pada 0,6 ($\alpha > 0,6$) sehingga dapat disimpulkan jika semua variabel yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan sebagai alat pengumpul data dalam proses pengujian validitas dan reliabilitas dalam tahap penelitian ini.

4. Uji Asumsi Klasik

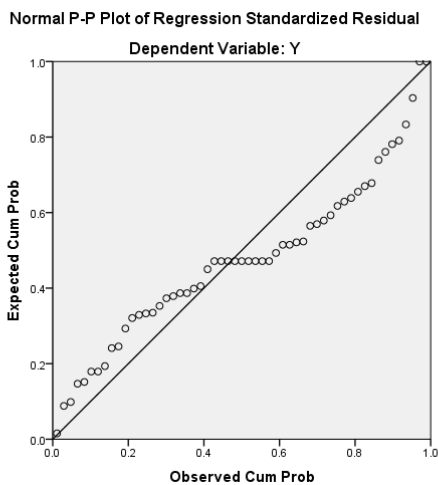
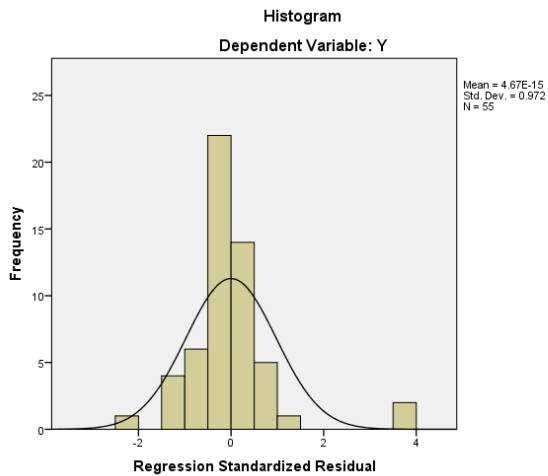
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	55
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.08941753
Most Extreme Differences	
Absolute	.172
Positive	.172
Negative	-.116
Test Statistic	.172
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 ^c
Exact Sig. (2-tailed)	.069
Point Probability	.000

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, hasil signifikansi exact sig. (0.069 > 0.05) sehingga data berdistribusi normal, maka asumsi normalitas terpenuhi.

Dari uji normalitas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan penggunaan LMS (Y) di atas, nilai – nilai sebaran data terletak di sekitar garis lurus (tidak terpencar jauh dari garis lurus), sehingga dapat dinyatakan bahwa persyaratan normalitas dapat dipenuhi.



Berdasarkan hasil uji P-P Plot normalitas di atas, model regresi terlihat dari grafik. Pola penyebaran titik-titik mendekati dan mengelilingi garis diagonal yang berarti bahwa model regresi berdistribusi normal.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.305	.109		-2.790	.007		
	X1	.868	.042	.840	20.596	.000	.257	3.887
	X2	.100	.045	.081	2.224	.031	.321	3.119
	X3	.111	.041	.099	2.684	.010	.316	3.166

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas, data output coefficient regresi, didapatkan nilai kualitas sistem (X1) = 3,887; kualitas informasi (X2) = 3,119; kualitas layanan (X3)

= 3,166 yang semuanya kurang dari 10. Pada bagian coefficient terlihat nilai *VIF* untuk semua variabel tidak melebihi nilai 10 dan nilai *tolerance* mendekati angka 1 maka dari itu variabel penelitian dianggap bebas dari gejala multikolinearitas dalam model regresi, sehingga sudah memenuhi syarat analisis data.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas titik-titik tersebar di sekitar nol pada sumbu vertikal dan tidak membentuk pola tertentu atau terlihat acak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung *heteroskedastisitas* atau bersifat *homogen*.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.978	.977	.09201

Berdasarkan hasil autokorelasi di atas, didapatkan nilai 0,092 yang merupakan > 0,05, artinya tidak terjadi gejala autokorelasi.

Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.305	.109		-2.790	.007
	X1	.868	.042	.840	20.596	.000
	X2	.100	.045	.081	2.224	.031
	X3	.111	.041	.099	2.684	.010

Berdasarkan hasil Uji t Partial di atas diketahui bahwa nilai sig seluruh variabel lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) pada kepuasan penggunaan LMS (Y) dengan arah hubungan yang positif.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.351	3	6.450	761.930	.000 ^b
	Residual	.432	51	.008		
	Total	19.783	54			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan hasil secara simultan uji F bahwa hasil perbandingan tersebut menyatakan dengan jelas H_0 ditolak dan H_1 diterima demikian juga jika menggunakan nilai signifikan sebesar 0,000^b. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS pada karyawan PT Wahana Inti Selaras.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Penggunaan LMS (Y)

Hipotesis pertama menunjukkan nilai t yang positif dan signifikan. Artinya dinyatakan bahwa secara individual (partial) variabel kualitas sistem (X1) adanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS (Y) pada karyawan di PT Wahana Inti Selaras -> H_1 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Suharno Pawirosumarto (2016), Habibie Abdul Quddus Ramadhana (2018), MD Main Uddin, Abhijit Ghosh, Osama Isaac (2019), Heni Susilowati (2020), Eneng Fitri Handayani, Mariati Tirta Wiyata (2020), dan Khairani Dwi Hadrina Pohan dan Rose Rahmidani (2021). Namun bertentangan dengan penelitian Shafira Jingga Hernita, Wahyudin Sidik, Vicky F. Sanjaya (2020) dan Suwanto, Ardiansyah Japlani, Aninda Amelia (2021). Kualitas sistem LMS yang digunakan pada karyawan PT Wahana Inti Selaras mempunyai kemampuan dalam beradaptasi (*adaptability*), ketersediaan (*available*), keandalan (*reliability*), waktu merespon (*response time*), dan mudah digunakan (*usability*). Kemampuan

beradaptasi (*adaptability*) sudah dirasakan oleh karyawan PT Wahana Inti Selaras bahwa LMS dapat diakses melalui laptop, PC dan HP oleh pengguna dan tampilan-tampilan yang disajikan LMS terus diupdate sesuai dengan tuntutan kebutuhan pengembangan kompetensi. Di dalam ketersediaan (*available*), LMS juga menyediakan materi pelatihan (*course*) sesuai kebutuhan kompetensi untuk service dept, part dept dan sales dept. Kurikulum tersebut berisi tentang materi *hard skill* dan *soft skill*. LMS juga terdapat menu-menu yang dapat digunakan oleh pengguna. Menu-menu tersebut berupa materi yang harus dilakukan *self study* (belajar mandiri), hasil dari *self study*, cetak sertikat bagi materi pelatihan yang sudah lulus dll.

Di dalam keandalan (*reliability*), LMS yang digunakan sangat bisa diandalkan dalam hal sebagai media pembelajaran kepada karyawan untuk menambah pengetahuan tentang kompetensi-kompetensi yang diperlukan pada personal di *service*, *part* dan *sales*. Waktu merespon (*response time*), LMS memiliki kemampuan respon waktu yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses course. LMS memiliki kemampuan respon waktu yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses history materi pelatihan yang sudah selesai.

Mudah digunakan (*usability*), LMS menggunakan aplikasi software yang mudah dioperasikan, LMS menggunakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk digunakan kapan pun, setiap saat dibutuhkan pengguna, LMS menggunakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk digunakan dimanapun, setiap saat dibutuhkan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Penggunaan LMS (Y)

Hipotesis kedua menunjukkan nilai t yang positif dan signifikan. Artinya dinyatakan bahwa secara individual (partial) variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS (Y) pada karyawan di PT Wahana Inti

Selaras H_1 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Suharno Pawirosumarto (2016), Habibie Abdul Quddus Ramadhana (2018), MD Main Uddin, Abhijit Ghosh, Osama Isaac (2019), Heni Susilowati (2020), Eneng Fitri Handayani, Mariati Tirta Wiyata (2020). Namun bertentangan dengan penelitian Suwanto, Ardiansyah Japlani, Aninda Amelia (2021).

Kualitas informasi merupakan kelengkapan (*completeness*), mudah dimengerti (*easy for understanding*), Informasi yang tersedia sesuai dengan pelanggan (*personalization*), Relevan (*relevance*), Keamanan sistem (*security*). Kelengkapan (*completeness*): LMS menyediakan course sesuai kebutuhan pengguna, LMS menyediakan *course* dalam berbagai bahasa yang bisa dipilih oleh pengguna, Kemampuan LMS untuk menyimpan progres *self study* secara otomatis, LMS dapat mengumumkan nilai hasil ujian (*post test*). Mudah dimengerti (*easy for understanding*): Fitur-fitur dalam LMS mudah dipahami pengguna. Informasi yang tersedia sesuai dengan pelanggan (*personalization*): LMS menyediakan berbagai informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Relevan (*relevance*): *Course* yang disajikan LMS sesuai dengan kebutuhan pengguna, *Course* yang disajikan pada LMS sesuai dengan perkembangan jaman, LMS mempunyai user id untuk mengakses *course* sebagai jaminan keamanan sistem (*security*):

3. Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Penggunaan LMS (Y)

Hipotesis ketiga menunjukkan nilai t yang positif dan signifikan. Artinya dinyatakan bahwa secara individual (partial) variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS (Y) pada karyawan di PT Wahana Inti Selaras H_1 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Suharno Pawirosumarto (2016), Habibie Abdul Quddus Ramadhana (2018), MD Main Uddin, Abhijit Ghosh, Osama Isaac (2019), Heni

Susilowati (2020), dan Khairani Dwi Hadrina Pohan dan Rose Rahmidani (2021). Namun bertentangan dengan penelitian Eneng Fitri Handayani, Mariati Tirta Wiyata (2020), Shafira Jingga Hernita, Wahyudin Sidik, Vicky F. Sanjaya (2020) dan Suwanto, Ardiansyah Japlani, Aninda Amelia (2021).

Kualitas layanan merupakan Jaminan (*assurance*), *Course* yang ada di LMS yang digunakan oleh karyawan PT Wahana Inti Selaras memberikan pengetahuan kepada pengguna, *Course* yang ada di LMS memberi manfaat kepada pengguna. LMS memberikan panduan dalam mengakses *course* sebagai wujud empati (*empathy*). Sebagai daya tanggap (*responsiveness*), LMS memberikan pelayanan pengajaran melalui *course*, LMS terdapat kuis dan post test untuk memastikan pengguna agar mengerti tentang *course* yang sedang dipelajari. Hipotesis keempat dari uji F secara simultan menyatakan bahwa peningkatan kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan LMS (Y) pada karyawan di PT Wahana Inti Selaras H_1 diterima. Kepuasan pengguna LMS terbukti dengan adanya pembelian berulang (*repeat purchases*) pada materi yang akan dipelajari, LMS menyediakan berbagai judul *course* dan mencantumkan harga maupun *course* yang *free of charge* (gratis); Pengguna dapat kembali (*repeat visits*) mengakses *course* yang lain setelah selesai menyelesaikan *self study*-nya; Survey pengguna (*user surveyer*): Pengguna dapat mengakses pencapaian progres *course* pada LMS, LMS menyediakan *feedback* setelah pengguna menyelesaikan *course*-nya.

IV. Kesimpulan

Dari penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan LMS pada karyawan PT Wahana Inti Selaras dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : a) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS pada karyawan PT Wahana Inti Selaras. b) kualitas informasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS pada karyawan PT Wahana Inti Selaras. c) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan LMS pada karyawan PT Wahana Inti Selaras.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. 1992. *Information systems success: The quest for the dependent variable*. Information Systems Research.
- DeLone, W. H. & McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information System.
- Eneng Fitri Handayani, Mariati Tirta Wiyata. 2020. *Evaluasi Kepuasan Pengguna E-Learning Pada Proses Pembelajaran Daring Di Institut Manajemen Wiyata Indonesia*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Habibie Abdul Quddus Ramadhana (2018), *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*
- Heni Susilowati (2020), *E-learning systems: System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction*
- Khairani Dwi Hadrina Pohan dan Rose Rahmidani. 2021. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna e-Learning*.
- MD Main Uddin, Abhijit Ghosh, Osama Isaac (2019), *Impact of the System, Information, and Service Quality of Online Learning on User Satisfaction among Public Universities Students in Bangladesh*
- Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- O'Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat.
- Situmorang. 2010. *Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS*. Medan: USU.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudijono. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suharno Pawirosumarto. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*.
- Steven D. Foreman (2018). *The LMS Guidebook: Learning Management Systems Demystified*. ASTD DBA the Association for Talent Development (ATD). United States of America
- Sofia B. Dias, José A. Diniz & Leontios J. Hadjileontiadis (2014). *Towards an Intelligent Learning Management System Under Blended Learning*. Springer Cham Heidelberg New York Dordrecht London
- Shafira Jingga Hernita, Wahyudin Sidik, Vicky F. Sanjaya (2020), *Pengaruh E-Service dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning dengan Moderasi Perceived Value*

Wang, Y.-S. and Liao, Y.-W. (2008) '*Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*', *Government Information Quarterly*, 25(4), pp. 717–733. doi: 10.1016/j.giq.2007.06.002.