

DOI: doi.org/10.21009/JRMSI010.1.02

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)**

Bernadeta Asri Rejeki Tulodo
Pascasarjana Universitas Budi Luhur
Email: bernadeta.asri@gmail.com

Achmad Solichin
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Email: achmad.solichin@budiluhur.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur nilai kepuasan pengguna dalam variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, terhadap Kepuasan Pengguna sistem aplikasi CARE dan dampaknya terhadap kinerja karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dikombinasikan dengan model kesuksesan sistem informasi Seddon. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Responden dipilih menggunakan metode *Convenience Sampling*. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode SEM yang dioperasikan melalui software SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi dan perceived usefulness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.

Kata Kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, aplikasi CARE, asuransi, SmartPLS.

PENDAHULUAN

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, yang mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti (KUHD pasal 246).

Perkembangan industri asuransi di Indonesia terbilang cukup positif. Hal ini dapat terlihat dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada akhir tahun 2016 total aset industri asuransi mengalami kenaikan sebesar 18% dari tahun sebelumnya yang jumlah totalnya mencapai Rp 1.006,91 Triliun (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Salah satu perusahaan asuransi umum terbaik dan tertua di Indonesia yang didirikan pada tahun 1952 bernama PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk (PT. MTWI).

Tingkat persaingan di dunia asuransi yang semakin tinggi dan teknologi informasi yang juga semakin canggih mendukung manajemen pada awal tahun 2017 dalam mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi CARE yang dibuat oleh PT. CARE Technologies. Setelah menerapkan sistem aplikasi CARE selama 1 tahun, masih terdapat ketidakpuasan dari pengguna terhadap sistem tersebut yang dapat dilihat dari kendala yang muncul seperti yang tercantum dalam laporan *Activity Log CARE 2017*.

Ketidakpuasan dari pengguna akan dicatat di *Activity Log* dan dikategorikan sesuai dengan permasalahan yang timbul seperti kurangnya informasi dokumen maupun laporan yang dibutuhkan oleh pengguna, sistem yang kurang stabil seperti munculnya *error bugs*, membutuhkan waktu yang lama untuk penarikan data dokumen maupun laporan, dan tidak adanya fitur di sistem seperti yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga kinerja karyawan tidak bisa langsung meningkat karena masih beradaptasi dengan penggunaan sistem.

Dalam menerapkan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan (Fendini, Kertahadi, & Riyadi, 2014). Seseorang yang sudah merasa puas akan suatu sistem informasi, cenderung akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Apabila tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi semakin tinggi, maka akan semakin

tinggi pula kinerja mereka (Antasari & Yaniartha, 2015).

Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Tumarni, 2015). Penelitian terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Budiartha, I Ketut, 2016; Hanadia, Rahayu, & Zutilisna, 2017; Kartika, Anton, & Adnanti, 2016) dan berpengaruh terhadap kinerja pengguna (Ali & Younes, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi CARE serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. MTWI.

TELAAH PUSTAKA

Sistem Informasi

Sistem informasi (SI) adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai (Hall, 2001). Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem yang terdiri secara fisik dan non fisik yang saling berhubungan satu sama lain untuk mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem (Prandhana, Nurhayati, & Haumatusadiah, 2016).

Menurut (Raminda & Ardini, 2014), sistem informasi adalah suatu kombinasi dari perangkat lunak, perangkat keras dan manusia dalam pengolahan beberapa data untuk menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

Dari beberapa teori diatas, sistem informasi adalah suatu proses yang dilakukan dalam mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh individu maupun organisasi dalam mengambil sebuah keputusan.

Kualitas sistem

Kualitas sistem dapat digunakan sebagai acuan terhadap sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas pelayanan barang dan jasa (Popoola, Chinomona, & Chinomona, 2014).

Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Amalia & Pratomo, 2016).

Kualitas sistem dapat diukur dari sisi kecepatan akses (*response time*), kehandalan sistem (*sistem reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*sistem flexibility*), dan keamanan sistem (*sistem security*).

Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiarta, I Ketut, 2016).

Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna (Raminda & Ardini, 2014).

Kualitas *output* dari suatu sistem dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu, dan dapat dimengerti (Popoola et al., 2014). Menurut (Delone & Mclean, 2003), untuk menilai suatu kualitas informasi dapat menggunakan lima dimensi yaitu akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), dan konsistensi (*consistency*).

Perceived Usefulness

Perceived usefulness atau persepsi kemanfaatan merupakan suatu tingkatan

dimana seseorang mempercayai bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja yang akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan efektifitas seseorang (Ginting & Marlina, 2017). *Perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Budiartha, I Ketut, 2016).

Persepsi kemanfaatan dapat diukur dengan menggunakan indikator *useful*, *beneficial*, *effectiveness*, dan *productivity* (Oentario, Harianto, & Irawati, 2017). Dalam penelitian ini, variabel *perceived usefulness* diukur dari sisi menambah produktivitas, mempermudah pekerjaan, efektif, bermanfaat, mempercepat pekerjaan, dan mengembangkan kinerja pekerjaan (Hanadia et al., 2017).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subyektif dari berbagai dimensi dalam mengukur kesuksesan sistem informasi (Seddon, 1997). Kepuasan pengguna dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan dan efek yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya dengan menggunakan sistem informasi (McGill, Hobbs, & Klobas, 2003).

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka *individual impact* atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi (Suartha & Sudiadnyani, 2015).

Kinerja Individu

Kinerja individu merupakan salah satu dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi dari sisi variabel dampak individu (*individual impact*). Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian hasil kerja seseorang atau kelompok-kelompok tertentu dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan tidak melanggar hukum ataupun norma dan etika yang berlaku (Machmud, 2013).

Kinerja seseorang akan dinilai semakin tinggi jika terjadi kombinasi peningkatan dari sisi kualitas, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas (Raminda & Ardini, 2014). Menurut (Mathis & Jackson, 2002), kinerja karyawan mempengaruhi banyaknya

kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi antara lain seperti : (1) kualitas *output*, (2) kuantitas *output*, (3) jangka waktu, (4) sikap kooperatif dan (5) kehadiran di tempat kerja.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 1992) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dapat diukur dari sisi kecepatan akses (*response time*), kehandalan sistem (*system reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), dan keamanan sistem (*system security*). Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Amalia & Pratomo, 2016; Budiarta, I Ketut, 2016; Tam & Oliveira, 2017) membuktikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem. Berdasarkan uraian diatas maka Hipotesis 1 (H1) yaitu sebagai berikut:

- H1 : Kualitas sistem diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi mengacu pada kualitas *output* dari sistem informasi yang dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu, dan dapat dimengerti (Popoola et al., 2014). Mengacu dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Budiarta, I Ketut, 2016; Hanadia et al., 2017; Tam & Oliveira, 2017) membuktikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem tetapi kualitas informasi juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka Hipotesis 2 (H2) yaitu sebagai berikut:

- H2 : Kualitas informasi diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian yang dilakukan oleh **Davis** (Davis, 1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan proses pengukuran yang menyatakan tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja seseorang. Penelitian lain yang dilakukan oleh **Seddon** (Seddon, 1997) dengan memodifikasi model

kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kedua hal ini dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh (Budiartha, I Ketut, 2016; Hanadia et al., 2017; Oktal, Alpu, & Yazici, 2016) bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan (Ali & Younes, 2013) membuktikan bahwa *perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh positif terhadap kinerja seseorang. Berdasarkan uraian diatas maka Hipotesis 3 (H3) yaitu sebagai berikut:

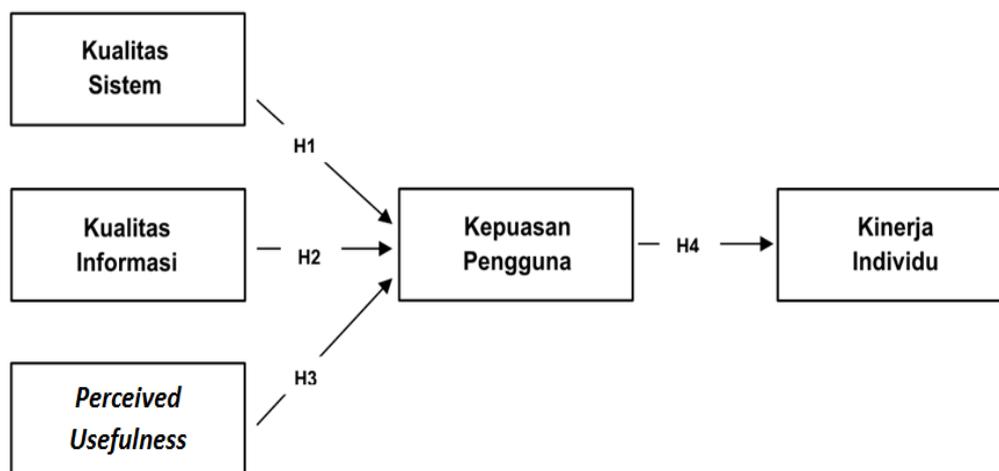
- H3 : Perceived usefulness diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Individu

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi (Setyo & Rahmawati, 2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka *individual impact* atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi (Suarta & Sudiadnyani, 2015).

Kinerja seseorang akan dinilai semakin tinggi jika terjadi kombinasi peningkatan dari sisi kualitas, efisiensi, efektivitas, dan produktivitas (Raminda & Ardini, 2014). Beberapa penelitian sebelumnya (Ali & Younes, 2013; Raminda & Ardini, 2014; Setyo & Rahmawati, 2015; Tam & Oliveira, 2017) membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu seseorang. Berdasarkan uraian diatas maka Hipotesis 4 (H4) yaitu sebagai berikut:

- H4 : Kepuasan pengguna diduga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja individu.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang bertujuan untuk meneliti pada suatu populasi atau sampel tertentu dan data penelitian di analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012).

Populasi dari penelitian ini yaitu karyawan kantor pusat PT. MTWI sebanyak 50 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *convenience sampling* yaitu teknik yang mengumpulkan informasi dari anggota populasi yang dengan sukarela bersedia memberikannya (Sekaran, 2011). Sampel merupakan karyawan kantor pusat PT. MTWI yang menggunakan sistem aplikasi CARE dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin.

Instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert 5-poin. Skala Likert merupakan skala yang didesain untuk mengukur tingkat kesetujuan dari subjek mengenai pernyataan yang diberikan pada skala 5 titik (Sekaran, 2011). Skala penilaian dimulai dari nilai 1 dengan kondisi tanggapan negatif (minimal) sampai nilai 5 dengan kondisi tanggapan positif (maksimal).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan metode alternatif berbasis varian dari metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri dibandingkan dengan metode CB-SEM karena ukuran sampel yang tidak terlalu besar berkisar antara 30-100 dan data tidak

harus berdistribusi normal multivariate (Ghozali, 2006). PLS juga dapat digunakan untuk pemodelan struktural dengan indikator bersifat reflektif ataupun formatif (Ulum, Tirta, & Anggraeni, 2014).

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel atau mengoperasionalisasi variabel adalah petunjuk untuk mengukur suatu variabel sehingga dari definisi operasional setiap variabel tersebut maka dapat diketahui baik buruknya dari variabel tersebut (Singarimbun & Effendi, 1995). Berdasarkan pengertian diatas, maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut: 1). Kualitas Sistem. Kualitas sistem merupakan pengukuran kemampuan sistem dalam memproses informasi itu sendiri (DeLone & McLean, 1992). Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian (Fendini et al., 2014; Udiono, 2013; Utomo, Ardianto, & Sisharini, 2017) dengan skala Likert 5 poin. Indikator pertanyaan dari variabel kualitas sistem ini berkaitan dengan *easy of use, response time, reliability, flexibility, security, dan integration of system*. 2). Kualitas Informasi. Kualitas informasi merupakan pengukuran *output* dari sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian (DeLone & McLean, 1992; Udiono, 2013; Utomo et al., 2017) dengan skala Likert 5 poin. Indikator pertanyaan dari variabel kualitas sistem ini berkaitan dengan *accuracy, timeliness, completeness, relevance, dan format*. 3). *Perceived Usefulness*. *Perceived Usefulness* atau persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi yang bisa meningkatkan kinerjanya. Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian (Davis, 1989; Hanadia et al., 2017) dengan skala Likert 5 poin. Indikator pertanyaan dari variabel kualitas sistem ini berkaitan dengan *increase productivity, effectiveness, work more quickl, useful, makes job easier dan job performance*. 4). Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna adalah respon pemakai terhadap pemakaian sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian (DeLone & McLean, 1992; Seddon & Kiew, 1996; Sultono, Seminar, & Erizal, 2015) dengan skala Likert 5 poin. Indikator pertanyaan dari variabel kualitas sistem ini berkaitan dengan *efficiency, effectiveness, satisfaction on information, user satisfaction with interface, dan*

overall satisfaction. 5). Kinerja Individu. Kinerja individu adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam mengerjakan tugas yang diberikan sesuai dengan kriteria yang ditentukan (Machmud, 2013). Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian (Machmud, 2013; Setyo & Rahmawati, 2015) dengan skala Likert 5 poin. Indikator pertanyaan dari variabel kualitas sistem ini berkaitan dengan *quality*, *quantity*, *work productivity* dan *time period*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data yang diambil dari responden yang telah mengisi kuesioner. Kuesioner diedarkan kepada seluruh karyawan PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance yang menggunakan sistem aplikasi CARE. Total kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini berjumlah 44 kuesioner. Dari 44 (100%) kuesioner yang disebarkan, 44 (100%) kuesioner diterima kembali. Dari 44 (100%) kuesioner yang diterima, 44 (100%) dapat diolah.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner penelitian yang disebarkan mulai tanggal 4 Juni – 6 Juni 2018. Hasil dari kuesioner ini telah dianalisis dan diolah menjadi persentase seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25 tahun	12	27,27
26-35 tahun	26	59,09
36-45 tahun	3	6,82
Diatas 45 tahun	3	6,82
Total	44	100

Sumber : Data diolah peneliti

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa responden yang berada dalam rentang usia 18-25 tahun sebanyak 12 karyawan dengan persentase 27,27%, responden yang berada dalam rentang usia 26-35 tahun sebanyak 26 karyawan dengan persentase 59,09%, responden yang berada dalam rentang usia 36-45 tahun sebanyak 3 karyawan dengan persentase 6,82%, dan responden yang diatas usia 45 tahun sebanyak 3 karyawan dengan persentase 6,82%.

Tabel 2. Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	20	45,45
Wanita	24	54,55
Total	44	100

Sumber : Data diolah peneliti

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 20 orang dengan persentase 45,45%, sedangkan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 24 orang dengan persentasi 54,55%.

Tabel 3. Nilai Loading Factor

	Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Perceived Usefulness (X3)	Kepuasan Pengguna (Y1)	Kinerja Individu (Y2)
X1.1	0,703				
X1.2	0,701				
X1.3	0,790				
X1.4	0,717				
X1.5	0,686				
X1.6	0,684				
X		0,666			
2.1					
X2.2		0,708			
X2.3		0,843			
X2.4		0,749			
X2.5		0,736			
X2.6		0,600			
X2.7		0,785			
X3.1			0,875		
X3.2			0,919		
X3.3			0,930		
X3.4			0,953		
X3.5			0,875		
X3.6			0,882		
Y1.1				0,874	
Y1.2				0,860	

Y1.3	0,818	
Y1.4	0,845	
Y1.5	0,715	
Y1.6	0,676	
Y2.1		0,868
Y2.2		0,882
Y2.3		0,813
Y2.4		0,763
Y2.5		0,853
Y2.6		0,856
Y2.7		0,779

Sumber : Data diolah peneliti

Hasil Pengujian Data

Uji Validitas

Indikator validitas dapat dilihat dari nilai *loading factor*. Bila nilai *loading factor* suatu indikator lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan valid. Sebaliknya, bila nilai *loading factor* kurang dari 0,5 maka dikeluarkan dari model.

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua hasil indikator dari setiap variabel memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,5 maka setiap indikator dinyatakan valid. Pengujian validitas suatu indikator, tidak hanya dilihat dari nilai *loading factor* tetapi dapat dilihat juga dari nilai *convergent validity*. *Convergent Validity* merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat validitas setiap indikator dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)* masing-masing variabel dimana nilainya harus lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan memiliki nilai *convergent validity* yang baik.

Tabel 4 menjelaskan nilai dari *AVE* dari variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Pemakai, dan Kinerja Individu yang dapat dilihat bahwa setiap variabel tersebut memiliki nilai *AVE* diatas 0,5.

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Sistem (X1)	0,511
Kualitas Informasi (X2)	0,534
Perceived Usefulness (X3)	0,821
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,642
Kinerja Individu (Y2)	0,692

Sumber : Data diolah peneliti

Uji Reliabilitas

Composite Reliability dan *Cronbach's Alpha* merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat reliabilitas dari setiap indikator variabel. Suatu data dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 dan jika nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan lebih dari 0,6.

Dari Tabel 5 dapat dilihat setiap variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa *internal consistency* dari variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*) serta variabel independen (kepuasan pengguna dan kinerja individu) memiliki nilai reliabilitas yang baik.

Tabel 5. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem (X1)	0.858	0.809
Kualitas Informasi (X2)	0.888	0.853
Perceived Usefulness (X3)	0.965	0.957
Kepuasan Pengguna (Y1)	0.914	0.886
Kinerja Individu (Y2)	0.940	0.925

Sumber : Data diolah peneliti

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikansi dan *R-square* dari model yang diteliti. Berikut adalah nilai *R-square* dari model yang diteliti:

Tabel 6. R-square (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample	Sample Mean	Std. Deviation	T Statistics
Kepuasan Pengguna	0,606	0,693	0,099	6,105
Kinerja Individu	0,576	0,605	0,114	5,072

Sumber : Data diolah peneliti

Tabel 6 menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan perceived usefulness (X3) dari setiap indikator masing-masing variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh korelasi yang kuat terhadap variabel kepuasan pengguna (Y1) sebesar 60,6%, sedangkan sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh variabel dan indikator lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, dan kepuasan pengguna (Y1) memberikan pengaruh korelasi yang kuat terhadap variabel kinerja individu (Y2) sebesar 57,6%, sedangkan sisanya 42,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pengujian hipotesis berdasarkan pada nilai signifikansi dalam pengujian model struktural yang dapat dilihat dari nilai t-statistic antara variabel independen dengan variabel dependen dalam tabel Path Coefficient. Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai alpha 5% dengan nilai t-tabel sebesar 1,68.

Tabel 7. Path Coefficients

	Original Sample	Sample Mean	Std. Deviation	T. Statistics
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,116	0,124	0,129	0,900
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,571	0,589	0,121	4,719
Perceived Usefulness → Kepuasan Pengguna	0,196	0,228	0,111	1,761
Kepuasan Pengguna → Kinerja Individu	0,759	0,774	0,076	9,938

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang pertama dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karena memiliki t-statistics sebesar 0,900 lebih kecil

dari t-tabel (1,68). Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Amalia & Pratomo, 2016; Budiarta, I Ketut, 2016; Tam & Oliveira, 2017) yang membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hanadia et al., 2017) yang membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang kedua dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna karena memiliki t-statistics sebesar 4,719 lebih besar dari t-tabel (1,68). Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amalia & Pratomo, 2016) yang membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Budiarta, I Ketut, 2016; Hanadia et al., 2017; Tam & Oliveira, 2017) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang ketiga dapat disimpulkan bahwa variabel perceived usefulness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna karena memiliki t-statistics sebesar 1,761 lebih besar dari t-tabel (1,68). Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amalia & Pratomo, 2016) yang membuktikan bahwa perceived usefulness tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Budiarta, I Ketut, 2016; Hanadia et al., 2017; Tam & Oliveira, 2017) yang membuktikan bahwa perceived usefulness berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang keempat dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap kinerja individu karena memiliki t-statistics sebesar 9,938 lebih besar dari t-tabel (1,68). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali &

Younes, 2013; Setyo & Rahmawati, 2015; Tam & Oliveira, 2017) yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individu.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan di PT. MTWI dan perusahaan asuransi umum lainnya yang juga menggunakan sistem aplikasi CARE. Kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap sistem bisa lebih ditingkatkan lagi oleh vendor dengan memperhatikan kebutuhan yang datang dari pengguna sistem sesuai dengan kebijakan yang berlaku dari pemerintah serta memberikan pelatihan kepada pengguna sistem di PT. MTWI sehingga dapat meningkatkan kinerja para pengguna sistem dalam membantu peningkatan target bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. M., & Younes, B. (2013). The Impact of Information Systems on user Performance: An Exploratory Study. *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, *III*(2), 128–154.
- Amalia, S. M., & Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). In *e-Proceeding of Management* (Vol. 3, hal. 1516–1522).
- Antasari, K. C., & Yaniartha, D. 'yan. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *102*, 2302–8556.
- Budiartha, I Ketut, N. M. S. R. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* *5.1, 1*, 115–142.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(98\)00028-0](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(98)00028-0)

- Delone, W. ., & Mclean, E. r. (2003). the Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Fendini, D. S., Kertahadi, & Riyadi. (2014). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Penelitian Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 1–11. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Hall, J. A. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017). In *e-Proceeding of Management* (Vol. 4, hal. 2707–2714).
- Kartika, N. D., Anton, & Adnanti, W. A. (2016). Analisis Kualitas Sistem Informasi , Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XIX*, 1–21.
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemasyarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Jurnal capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409–421.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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*, 16(1), 24–45. <https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103>
- Oentario, Y., Harianto, A., & Irawati, J. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk Terhadap Intention to Buy Online patisserie Melalui Consumer Attitude Berbasis Media Sosial Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 26–31. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.26-31>
- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). Measurement of Internal User Satisfaction and Acceptance of the E-Justice System in Turkey. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 1–14. [https://doi.org/10.1108/S1871-3173\(2013\)0000007004](https://doi.org/10.1108/S1871-3173(2013)0000007004)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Statistik Perasuransian Indonesia 2016 - Revised Version*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

- Popoola, B. A., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2014). The Influence of Information Quality, System Quality and Service Quality on Student's Self-Efficacy at Institutions of Higher Learning in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(27), 974–984. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n27p974>
- Prandhana, A. R., Nurhayati, N., & Haumatusadiah, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna (Survey Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Sia Pada Bank Umum Syariah Di Kota Bandung). In *Prosiding Akuntansi* (Vol. 2, hal. 926–933). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Raminda, A. N. A., & Ardini, L. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(9), 1–15.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- Seddon, P. B., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109. <https://doi.org/10.3127/ajis.v4i1.379>
- Sekaran, U. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei* (Edisi Revi). Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Suarta, I. M., & Sudiadnyani, I. O. (2015). Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. In *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4* (hal. 28–30).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulton, Seminar, K. B., & Erizal. (2015). Analysis On Academic Information System Quality Toward User Satisfaction. *International Journal of Administrative Science & Organization*, 22(2), 122–129.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Understanding mobile banking individual performance : the DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research*, 27(3), 538–562. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2016-0117>
- Tumarni. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Penggunaan Nyata erhadap Kepuasan Pemakai Laporan keuangan (Studi Pada Satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Udiono, T. (2013). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Penjadwalan Kuliah Biro Adminstrasi Umum dan Keuangan Universitas XYZ. *ComTech*, 4(1), 91–97.

- Ulum, M., Tirta, I. M., & Anggraeni, D. (2014). Structural Equation Modeling Analysis For Small Samples With Partial Least Square Approach [Analisis Structural Equation Modeling Untuk Sampel Kecil Dengan Pendekatan Partial Least Square]. In *Prosiding Seminar Nasional Matematika Universitas Jember* (hal. 1–15).
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 3(2), 150–160.