

LAPORAN PENELITIAN

**ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM APLIKASI DARI SEGI
PENERIMAAN USER: *TECHNOLOGY ACCEPTANCE BASED MODEL***

**Tujuan penyusunan TAPM sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Magister pada program studi Magister Manajemen**



Disusun oleh:

Evi Yuliatun Ningsih

NIM 530019333

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2021

ABSTRACT

ANALISIS PEMANFAATAN SISTEM APLIKASI DARI SEGI PENERIMAAN USER: *TECHNOLOGY ACCEPTANCE BASED MODEL*

Evi Yuliatun Ningsih
eviyuliatun@gmail.com

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SAP serta dampaknya terhadap niat pemakaian dan penggunaannya secara aktual di PT Asuransi XYZ, dengan menggabungkan analisis implementasi sistem informasi dengan model UTAUT dan model DeLone-McLean. Penelitian ini menggunakan metode questionnaire dengan sampel penelitian adalah karyawan yang bekerja menggunakan SAP di bagian Commercial Business pada PT Asuransi XYZ dengan jumlah responden sebanyak 72 orang. Dimana data yang dikumpulkan dianalisis dengan metode Structural Equation Model (SEM) yang diolah oleh software SmartPLS 3.0. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ dipengaruhi oleh kualitas informasi dan ekspektasi bekerja. Kepuasan pengguna dapat berdampak terhadap pada niat penggunaan kembali SAP (*behavioral intention to use*). Begitupun niat penggunaan (*behavioral intention to use*) dapat berdampak terhadap penggunaan SAP secara aktual (*actual use*).

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, SAP, perusahaan asuransi, model UTAUT, Model DeLone-McLean

This reasearch to measure user satisfaction in implementation SAP including impact the user satisfaction for behavioral intention to use and actual use in PT Asuransi XYZ, with combination analysis implementation system information UTAUT model and DeLone-McLean model. This research with questionnaire method and sampel of staff at Corporate Business Department in PT Asuransi XYZ with total 72 respondens. The research data was analyzed by metode Structural Equation Model (SEM) which was calculated by SmartPLS 3.0. From the result analysis show that user satisfaction has a positive influence from information quality and performance expectancy. The user satisfaction have positive impact for behavioral intention to use, and behavioral intention to use have positive impact for actual use.

Keywords: User satisfaction. SAP, insurance company, UTAUT model, Delone McLean model

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai <i>Gross Written Premium</i> (GWP) tahun 2016 – 2020 Di PT Asuransi XYZ	3
Tabel 1.2 Peringkat 12 Besar Perusahaan dalam kategori nilai perolehan GWP 2020.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel	49
Tabel 3.2 Indikator Variabel	51
Tabel 3.3 Diagram Jalur.....	53
Tabel 3.4 Daftar Populasi Pengguna SAP di Bagian Pemasaran Commercial Business	54
Tabel 3.5 Pengukuran Variabel.....	57
Tabel 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	63
Tabel 4.3 Responden Penelitian Berdasarkan Periode Penggunaan SAP	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Convergent Validity	65
Tabel 4.5 Nilai <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.6 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	69
Tabel 4.7 Nilai Composite Reliability.....	70
Tabel 4.8 Nilai R-Square (R ²).....	71
Tabel 4.9 Nilai <i>t</i> -statistik	73
Tabel 4.10 Nilai Hasil Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Gross Written Premium (GWP) tahun 2016 - 2020 Di PT Asuransi XYZ	3
Gambar 2.1 Interkasi antara Karyawan dengan SAP	16
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992.....	17
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003.....	18
Gambar 2.4 Model The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	23
Gambar 2.5 Model Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2)	24
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 4.1 Diagram Struktur Organisasi PT Asuransi XYZ	61
Gambar 4.2 <i>Bootsrapping</i>	72

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I – PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
A.1 Asuransi	12
A.2 Sistem Informasi	14
A.3 (SAP) <i>System Application Product</i> di PT Asuransi XYZ.....	15
A.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	16
1) Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	18
2) Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	19
3) Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	20
4) Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	20
5) Niat Penggunaan (<i>Intention to Use</i>) dan Penggunaan (<i>Use</i>).....	20
6) Hasil Bersih yang Didapat (<i>Net Benefit</i>).....	21
A.4 Model The Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	21
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis.....	41
D.1 Hubungan variabel kualitas sistem (<i>system quality</i>) terhadap niat kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	41
D.2 Hubungan variabel kualitas informasi (<i>information quality</i>) terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).....	42

D.3 Hubungan variabel kualitas layanan (<i>service quality</i>) terhadap niat kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	42
D.4 Hubungan variabel ekspektasi bekerja (<i>performance expectancy</i>) terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	43
D.5 Hubungan variabel ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	43
D.6 Hubungan variabel pengaruh sosial (<i>social influence</i>) terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	44
D.7 Hubungan variabel kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>) terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	44
D.8 Hubungan variabel kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) terhadap niat pemakaian (<i>behavioral intention to use</i>)	45
D.9 Hubungan variabel niat pemakaian (<i>behavioral intention to use</i>) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	46
BAB III	47
A. Desain Penelitian	47
B. Operasional Variabel	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian	54
D. Jenis dan Sumber Data	56
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Metode Pengolahan Data	57
BAB IV	60
A. Deskripsi Objek Penelitian	60
B. Karakteristik Responden	62
B.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
B.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan	63
B.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Penggunaan SAP	64
C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	64
C.1. Outer Model	65
• Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	65
• Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	67
• <i>Composite Reliability</i>	70
C.2. Inner Model	71
• R-squares (R^2)	71
• Uji <i>t</i> -statistik	72

• Uji Hipotesis t	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V	95
DAFTAR PUSTAKA	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran perusahaan asuransi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah mulai terasa penting tidak hanya untuk kelas perusahaan namun juga kelas masyarakat individual, dan begitupun dalam persaingan antar perusahaan asuransi dewasa ini juga semakin berat. Tidak hanya perusahaan asuransi jiwa, saat ini perusahaan asuransi umum sudah menjadi salah satu bisnis perusahaan bidang asuransi yang sangat menjanjikan di Indonesia. Hal ini terbukti, dari data jumlah perusahaan dibidang asuransi yang terdaftar oleh OJK per Otoritas Jasa Keuangan (2016), bahwa dari total 137 perusahaan dibidang asuransi, 76 perusahaan merupakan perusahaan asuransi umum. Selain itu dari data yang diinformasikan bahwa Pendapatan Premi Asuransi Umum tahun 2019 tercatat sebesar Rp 79,71 triliun, tumbuh sebesar 14,1 % dibanding tahun 2018 (Rp 69,85 triliun) oleh AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia) (2020). Hal ini tentu memperkuat bahwa bisnis perusahaan asuransi umum di Indonesia menjadi salah satu perusahaan yang dapat dipertimbangkan.

Persaingan yang ketat dan banyaknya jumlah pelanggan yang harus ditangani membuat beberapa perusahaan asuransi umum terus membuat inovasi yang lebih efektif dan efisien. Dan diinformasikan bahwa 2014 terdapat salah satu perusahaan asuransi umum yaitu PT Asuransi XYZ yang melakukan inovasi dengan menggaet SAP untuk meningkatkan operasionalnya lewat sistem ini.

PT Asuransi XYZ adalah salah satu perusahaan asuransi umum patungan terbesar di Indonesia yang terdaftar oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan juga merupakan bagian dari grup asuransi umum terbesar di Jepang. PT Asuransi XYZ berdiri sejak tahun 1975 telah beroperasi lebih dari 45 tahun di Indonesia dengan produk asuransi umum yang beragam baik untuk kebutuhan komersial maupun personal. Tidak hanya beroperasi dan berpusat di Jakarta, PT Asuransi XYZ juga memiliki empat kantor cabang yakni Surabaya, Medan, Bandung dan Batam. Begitupun tiga kantor perwakilan yakni Semarang, Denpasar dan Palembang. Dan sudah memiliki sertifikasi ISO 27001:2013 pada bulan November 2020.

PT Asuransi XYZ memiliki nilai-nilai utama yang berujung pada memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya yakni fokus pada pelanggan, integritas, kerjasama tim, inovasi, dan profesionalisme. Sejumlah penghargaan pun diperoleh PT Asuransi XYZ dimana tahun 2020 di antaranya penghargaan pada ajang *Insurance Award 2020* yang diselenggarakan oleh majalah Infobank atas kinerja keuangan yang “sangat bagus” selama tahun 2019 dan juga meraih predikat sebagai *Market Leader General Insurance 2020* yang diberikan oleh Media Asuransi.

Diketahui bahwa keuntungan sebuah perusahaan asuransi diambil dari premi yang diperolehnya. Dan premi yang dimaksud pada perusahaan asuransi adalah *Gross Written Premium (GWP)* yang diperoleh, yang menggambarkan total premium yang dimiliki perusahaan sebelum dikurangi komisi. Dan berikut adalah nilai GWP dari tahun 2016 sampai dengan 2020 pada PT Asuransi XYZ yang merupakan salah satu perusahaan asuransi umum yang lama berdiri di Indonesia.

Tabel 1.1
Nilai *Gross Written Premium* (GWP) tahun 2016 - 2020
Di PT Asuransi XYZ

Account	Year				
	2016	2017	2018	2019	2020
Japanese	1.010.397,69	1.133.075,84	1.145.777,10	1.242.676,87	1.258.937
Local	276.985,04	305.839,79	380.735,89	491.560,60	400.234
GWP	1.287.382,73	1.438.915,63	1.526.512,99	1.734.237,47	1.659.171

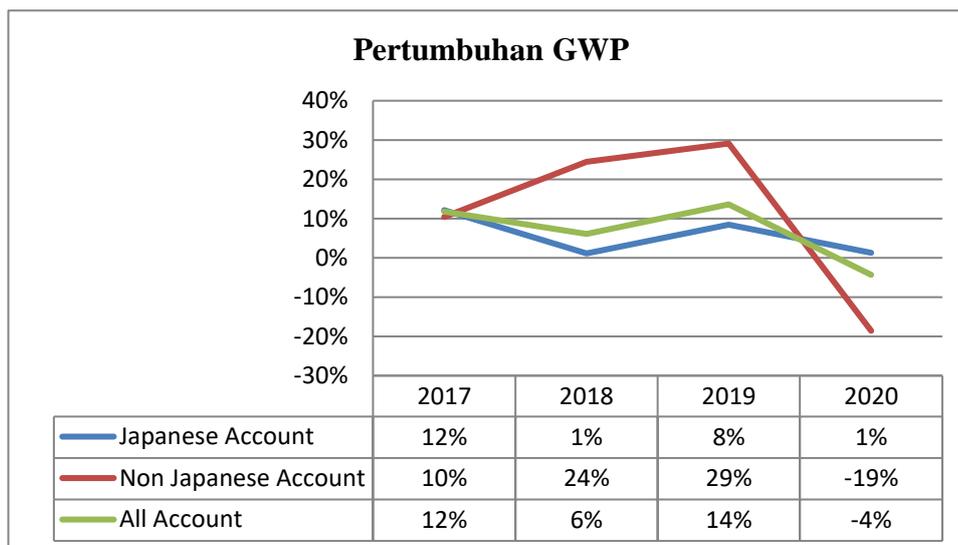
Dalam jutaan Rupiah

Sumber: Laporan Keuangan – PT Asuransi XYZ

Dapat dilihat bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2019 total GWP dari PT Asuransi XYZ mengalami peningkatan tiap tahunnya dan mengalami penurunan secara total di tahun 2020 sekitar Rp 75 milyar. Namun apabila melihat dari akun Jepang hasil GWP masing terus mengalami peningkatan sekitar Rp 16 milyar di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019.

Dan untuk mengetahui pertumbuhan GWP, berikut adalah pertumbuhan GWP dengan membandingkan nilai GWP dari tahun ke tahun:

Gambar Grafik 1.1
Pertumbuhan *Gross Written Premium* (GWP) tahun 2016 - 2020
Di PT Asuransi XYZ



Sumber: Laporan Keuangan – PT Asuransi XYZ

Dari Tabel 1.1 dan Grafik 1.1 maka dapat dilihat bahwa pertumbuhan total GWP milik PT Asuransi XYZ masih bergerak fluktuatif atau tidak stabil. Diperlihatkan pula premi didominasi oleh pelanggan dengan kategori Jepang dan tetap tumbuh dari tahun 2016 sampai dengan 2020. Hal ini berbanding kebalik dengan total premi dari pelanggan-pelanggan *Non-Jepang* yang ditahun 2020 menurun sampai dengan -19% dari tahun sebelumnya 2019. Dan seperti diketahui pada umumnya pelanggan *account* Jepang baik kelas perusahaan maupun perorangan akan lebih tertarik menggunakan jasa asuransi yang juga berlatarbelakang Jepang. Sehingga dapat dikatakan PT Asuransi XYZ dalam hal ini belum benar-benar meng-optimalisasi perusahaan dalam mendapatkan pelanggan khususnya untuk pelanggan *Non-Jepang*.

Dan apabila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan asuransi umum di Indonesia, berdasarkan *Financial Statement* 2019 & 2020 maka PT Asuransi XYZ masuk kedalam peringkat 10 besar di tahun 2020 dalam kategori pemain terbesar di pasaran berdasarkan nilai GWP setelah komisi. Namun dibawah dua perusahaan yang juga *Owner Join Vanture* yakni PT. Asuransi Multi Artha Guna Tbk dan PT Sampo Asuransi Indonesia. Berikut adalah tabel urutan 10 besar perusahaan-perusahaan asuransi umum berdasarkan nilai GWP setelah komisi:

Tabel 1.2
Tabel Peringkat 12 Besar Perusahaan
dalam kategori nilai perolehan GWP 2020

<in Million IDR>										
No.	Company	Code	Years	Owner	RBC 2020	GWP Before Commission			Rank 2020	Rank 2019
						2020	2019	Incr/Decr		
1	PT Asuransi Sinar Mas	AU047	2020	Local	500%	12,113,575.00	10,917,307.00	11%	1	1
2	PT Tugu Pratama Indonesia	AU077	2020	Local	413%	3,429,470.00	3,667,129.00	-6%	2	2
3	PT Asuransi Central Asia	AU018	2020	Local	320%	2,747,341.67	3,040,130.00	-10%	3	4
4	PT Asuransi Adira Dinamika	AU004	2020	Local	363%	2,663,821.00	2,658,633.00	0%	4	5
5	PT Asuransi Bangun Askrida	AU010	2020	Local	179%	2,645,092.00	3,120,339.00	-15%	5	3
6	PT Asuransi Wahana Tata	AU057	2020	Local	361%	2,075,442.00	2,082,486.00	0%	6	7
7	PT Asuransi Multi Artha Guna Tbk.	AU036	2020	JV	587%	1,950,067.00	1,886,512.00	3%	7	8
8	PT Sampo Insurance Indonesia (ex. Asura)	AU048	2020	JV	211%	1,902,612.00	2,115,310.00	-10%	8	6
9	PT BRINS General Insurance (ex. Bringin Se)	AU016	2020	Local	330%	1,749,430.00	1,688,524.00	4%	9	12
10	PT Asuransi XYZ	AU035	2020	JV	264%	1,659,171.00	1,734,247.00	-4%	10	10
11	PT Lippo General Insurance Tbk.	AU067	2020	JV	189%	1,644,218.00	1,435,925.00	15%	11	15
12	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia	AU050	2020	JV	330%	1,619,164.00	1,735,652.00	-7%	12	9
13	PT Asuransi Ramayana Tbk.	AU042	2020	Local	157%	1,485,451.00	1,468,827.00	1%	13	13
14	PT Asuransi Cakrawala Proteksi Indonesia	AU081	2020	Local	0%	1,259,594.00	1,235,544.00	2%	14	16
15	PT Asuransi Jasa Raharja Putera	AU027	2020	Local	233%	1,217,370.00	1,450,921.00	-16%	15	14

Sumber: Financial Statement 2019 & 2020

Walaupun seperti yang sudah disampaikan sebelumnya bahwa total perusahaan asuransi di Indonesia yang terdaftar sebagai perusahaan asuransi umum adalah 76 perusahaan. Namun apabila merujuk dari Gambar Tabel 1.2, maka **PT Asuransi XYZ** masih harus berusaha lebih keras lagi agar dapat terus bersaing dan bisa menjadi pemain unggulan di pasaran asuransi umum Indonesia.

Dari keadaan tersebut maka tidak diherankan apabila PT Asuransi XYZ melakukan perubahan dengan tujuan meningkatkan daya saing agar mampu bertahan di pasar perasuransian di Indonesia salah satunya dengan melakukan inovasi pada sistem informasi yang digunakan di perusahaan. Sejalan dengan apa yang disampaikan Bentley & Whitten (2007) bahwa salah satu manfaat dari pengembangan sistem informasi dapat bermanfaat untuk peningkatan keuntungan sebuah usaha.

Di tahun 2014 PT Asuransi XYZ menerapkan *Software Enterprise Resource Planning (ERP)* dengan menggunakan *System Application Product in Data Processing (SAP)* untuk beberapa produk asuransi. Dan di tahun 2018 PT Asuransi XYZ mengumumkan untuk diaplikasikan hampir 95% produk asuransi. Adapun pro dan kontra dalam penerapan SAP yang harus diterima oleh karyawan PT Asuransi XYZ. Namun seperti yang diketahui bersama bahwa SAP merupakan *software* solusi ERP dengan modul yang lengkap bagi perusahaan berskala kecil hingga menengah yang mengintegrasikan seluruh fungsi bisnis inti di seluruh perusahaan, yang diharapkan mampu mendukung bisnis perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Menurut Monk & Wagner (2013: 29) SAP terdiri dari beberapa modul dasar yang terintegrasi sehingga dapat mendukung jalannya proses bisnis dalam suatu perusahaan. Dengan adanya sistem informasi SAP ini PT Asuransi XYZ diharapkan sukses diimplementasikan oleh penggunanya dalam hal ini khususnya karyawan pemasaran PT Asuransi XYZ mengingat karyawan pemasaran adalah *front-liner* yang langsung berhubungan dengan tertanggung maupun calon tertanggung. Sehingga SAP diharapkan memang merupakan pilihan yang tepat dalam meningkatkan daya saing agar mampu bertahan dalam persaingan, khususnya dalam meningkatkan kinerja yang diberikan oleh para karyawan pemasaran kepada tertanggung maupun calon tertanggung. Terutama di tahun 2019 dan 2020 saat terjadinya pandemik, dimana karyawan dari PT Asuransi XYZ harus mengimplementasikan *work from home* dengan mengandalkan SAP. Dan tentunya juga diharapkan juga dapat berdampak pada keuntungan yang dihasilkan oleh perusahaan, khususnya dalam meningkatkan keuntungan perusahaan dengan meningkatkan premi dari tertanggung Non-Jepang.

Salah satu model yang populer dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yakni model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992. Dimana dijelaskan bahwa ada 6 (enam) ukuran dalam menentukan keberhasilan sebuah Sistem Informasi dengan: kualitas sistem itu sendiri (*system quality*), kualitas tentang informasi dapat dihasilkan (*information quality*), kepuasan pengguna saat sistem tersebut (*user satisfaction*), saat menggunakan sistem tersebut (*use*), berdampak pada individu (*individual impact*), serta organisasi yang dihasilkan (*organizational impact*).

DeLone dan McLean pada tahun 2003, mengembangkan model yang sudah diperbarui dalam penelitiannya *The DeLone and McLean Model of Information System Success; A Ten Year Update*. Pada model yang baru, DeLone dan Mclean dengan menambahkan faktor kualitas layanan (*service quality*) dan menghilangkan variabel *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefit*

Ada pun *Theory Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) dan Ventakesh (2000), yakni salah satu teori yang banyak digunakan oleh para peneliti dalam hal Sistem Informasi (SI). Dimana dengan TAM diukur dengan melihat faktor sikap dari tiap-tiap perilaku perngguna dengan dua variable yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudian dengan minat pengguna (*ease of use*). Kemanfaatan (*usefulness*) diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan system, maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan kemudahan pengguna (*ease of use*) diartikan sebagai tingkat kepercayaan bahwa sistem yang dipakai dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Lalu berkembang menjadi TAM 2 dimana *external variable*

yakni kemanfaatan (*usefulness*), dijelaskan secara detail yang ditentukan oleh beberapa faktor dan adanya tambahan moderator variable.

Model The Unified Theory Accepted and Used of Technology (UTAUT) diperkenalkan oleh Venkatesh (2003), dimana model ini dikembangkan dari permodelan TAM (Davis, 1989) yang dimodifikasi dengan beberapa model evaluasi Sistem Informasi lainnya. UTAUT menggunakan 6 determinan konstruk atau variabel; 1) Tingkat kepercayaan dalam menggunakan teknologi/sistem informasi (*performance expectancy*), 2) Tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi/sistem informasi (*effort expectancy*), 3) Pengaruh social (*social influence*), 4) Kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), 5) Minat pemanfaatan (*behavioral Intention*), 6) Perilaku pengguna (*use behavior*).

Setelah itu dari penelitian Venkatesh et al (2012) dalam jurnalnya *Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology* memngemukakan permodelan UTAUT 2 yang dimana dimasukan variabel *hedonic motivation*, *price value* dan *habit*. Dimasukannya 3 variabel ini karena dapat lebih efektif mengukur perilaku pengguna teknologi. Dan di tahun 2015 Mardian *et al* melakukan penelitian dengan menggabungkan Model TAM, UTAUT2 pada Model DeLone- McLean berdasarkan literature review yang dilakukan.

Diketahui bahwa penerapan SAP di PT Asuransi XYZ merupakan kebijakan yang memang sudah disepakati oleh manajemen dan untuk beberapa pekerjaan harus digunakan hampir seluruh karyawan PT Asuransi XYZ terutama dibagian pemasaran. Dimana sudah hampir semua jenis polis dan informasi terkait dengan

polis asuransi sudah diproses didalam SAP. Dari penawaran asuransi berupa *quotation* untuk calon *customer* sampai dengan penerimaan premi maupun proses klaim sudah teregistrasi dalam SAP. Dari semua proses polis yang sudah teregistrasi, terproses dan informasi yang tersimpan didalam SAP sangat diharapkan dapat di-implementasikan dengan sukses sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dari proses tersebut, maka ada beberapa aspek penting dari penerapan SAP di PT Asuransi XYZ agar dapat membuktikan bahwa SAP yang diterapkan sukses diaplikasikan yakni dengan melihat kualitas sistem khususnya dalam melihat kecepatan serta kemudahan dalam proses pengolahan data dan penginputan data teregistrasi dengan baik sehingga pada saat informasi yang dibutuhkan dengan cepat didapat oleh penggunanya. Kualitas informasi yang dihasilkan dari SAP juga diharapkan dapat tersajikan dengan lengkap dan mudah untuk dimengerti. Begitupun pelayanan dari peran tim *Project* yang dibentuk di PT Asuransi XYZ dalam mendampingi pengguna SAP untuk mendukung. Selain itu, kinerja yang dihasilkan oleh para pengguna SAP, waktu dan tenaga yang dikeluarkan para pengguna SAP, dukungan dari pihak-pihak terkait di PT Asuransi XYZ untuk meyakinkan penggunaan SAP, dan fasilitas yang disediakan oleh manajemen agar mendorong dalam pengguna SAP menjadi aspek yang tidak kalah pentingnya dalam kesuksesan penerapan SAP di PT Asuransi XYZ.

Dari latar belakang ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian analisis mengukur kesuksesan penerapan SAP di PT Asuransi XYZ pada Departement *Commercial Business* dengan melihat aspek-aspek pentingnya diatas.

Adapun peneliti terdahulu seperti yang dilakukan Dewantara (2019), Kamelia et al (2019), Falgenti (2013) dan Panjaitan et al (2017) melakukan evaluasi kesuksesan SAP, namun tanpa memperlihatkan aspek *actual use* atau kondisi nyata pengguna SAP sudah diterapkan dengan baik dan berdampak positif bagi perusahaan. Karenanya dalam penelitian ini peneliti akan mengukur sampai dengan aspek *actual use* dari penerapan SAP di PT Asuransi XYZ.

Begitupun beberapa peneliti sebelumnya juga sudah melakukan evaluasi sistem informasi/teknologi dengan aspek-aspek penting yang sama dengan penerapan SAP di PT Asuransi XYZ diantaranya; Nugraheni et al (2018), Mardiana et al (2015) dan Haris *et al* (2020). Dimana untuk mengevaluasi aspek-aspek tersebut mereka menggunakan analisis implementasi sistem informasi dengan model UTAUT dan model DeLone-McLean.

Dengan demikian untuk penelitian ini peneliti tertarik untuk mengukur kesuksesan penerapan SAP dengan melihat aspek-aspek penting didalamnya yakni dengan menggabungkan beberapa model analisis implementasi sistem informasi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan indentifikasi masalah antara lain:

1. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, ekspektasi bekerja, ekspektasi usaha, pengaruh social dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada penerapan SAP?
2. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat pemakaian pada penerapan SAP?

3. Apakah niat pemakaian berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual pada penerapan SAP?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, demikian hal yang dipaparkan maka tujuan dalam yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mengetahui sejauh mana permodelan dapat menjelaskan kesuksesan dari implementasi SAP yakni;

1. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, ekspektasi bekerja, ekspektasi usaha, pengaruh social dan kondisi fasilitas terhadap kepuasan pengguna pada penerapan SAP.
2. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat pemakaian pada penerapan SAP.
3. Pengaruh niat pemakaian terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual pada penerapan SAP.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini diantaranya adalah pihak-pihak yang berkaitan seperti perusahaan dan tentunya dalam dunia pendidikan, Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis:

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang model kesuksesan sistem informasi yang diterapkan pada PT Asuransi XYZ. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam melakukan pengembangan model kesuksesan sistem informasi di bidang jasa khususnya di perusahaan asuransi, adapun penelitian ini bisa dipergunakan

sebagai sumber informasi untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

2. Manfaat praktis:

Diharapkan para praktisi memberikan hasil dari riset yang dilakukan dalam tesis ini akan memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas perusahaan, khususnya di departemen pemasaran dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PT Asuransi XYZ sebagai perusahaan yang pengguna sistem informasi yakni SAP. Diharapkan pula dengan penelitian ini maka dapat diketahui apa saja hal-hal yang menjadikan variable yang diuji nantinya akan memberikan hasil maupun tidak berhasilnya dalam mengimplementasikan dari sistem informasi, adapun hal yang telah dilakukan dalam riset ini dapat memberikan data untuk referensi dalam mengembangkan sistem informasi khususnya penggunaan SAP di perusahaan lain.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

A.1 Asuransi

A.1.a. Pengertian asuransi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, “Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”.

Dijelaskan bahwa Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan atau ekonomi dengan tujuan mengurangi resiko (*risk*), dengan cara mengelolah sejumlah objek dalam jumlah cukup besar atau biasa disebut *common pool*, yang membuat sebuah kerugian dapat diperhitungkan dalam batasan-batasan yang ditentukan, seperti yang utarakan Green dalam Danarti (2011, halaman 7)

Dalam Danarti disampaikan juga oleh William dan Heins (2011, halaman 8) dari dua sisi pengelihatian dapat dilihat asuransi dapat dijelaskan yaitu;

1. Asuransi merupakan jaring pengaman atas kehilangan financial atau keuangan yang diberikan oleh penanggung dalam hal ini Perusahaan Asuransi.
2. Asuransi merupakan kesepakatan antara dua atau lebih orang atau badan hukum(perusahaan) menghimpun dana (premi) untuk memberikan penggantian jika terjadi kerugian financial sesuai kesepakatan para pihak.

Didasarkan pada penjelasan diatas terkait dengan pengertian asransi, Sehingga kita bisa memberi kesimpulan secara utuh atas semua penjelasan diatas, yaitu : Asuransi adalah salah satu cara untuk mengurangi risiko (*risk*) untuk menjaga

perekonomian dalam hal ini bertanggung, dengan cara menjadikan satu beberapa karakteristi yang memiliki risiko yang seragam ataupun sejenis, dengan membuat kumpulan nilai yang besar, Sehingga kemungkinan dari kerugian dapat diperkirakan, dan apabila suatu kerugian yang diperkirakan telah terjadi maka akan dihitung untuk disesuaikan dengan nilai proporsional dengan para pihak yang bergabung.

A.1.b. Pengertian usaha asuransi umum

Pengertian dari usaha asuransi umum, berdasarkan Undang-Undang nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dimengerti bahwa Usaha Asuransi Umum adalah usaha jasa dalam menganggung resiko dengan memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian yang terjadi secara tiba-tiba, kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba, biaya yang disebabkan, kehilangan keuntungan yang muncul, maupun tanggung jawab hukum yang harus dilakukan kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

Sehingga dari definisi diatas dijelaskan bahwa perusahaan asuransi umum merupakan perusahaan dibidang jasa.

A.2 Sistem Informasi

Kusnendi (2011) menyampaikan bahwa sistem dapat diartikan sebagai sebuah kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, satu sama lain ketergantungan terpadu. Dan sistem informasi adalah suatu sistem yang dapat menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan.

Dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi serta prosedur-prosedur yang telah terorganisasi, S. Meza (2017).

Karenanya dalam penelitian Adam et al (2019) melalui sistem informasi yang berbasis komputer dapat memungkinkan informasi dan data yang disediakan lebih akurat dalam sebuah organisasi mengambil keputusan.

Sehingga dari teori-teori yang disampaikan diatas, maka dapat diartikan secara singkat bahwa sistem informasi suatu proses yang dilakukan oleh penggunanya untuk mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan baik secara individu maupun organisasi, khususnya dipergunakan dengan tujuan untuk mengambil sebuah keputusan.

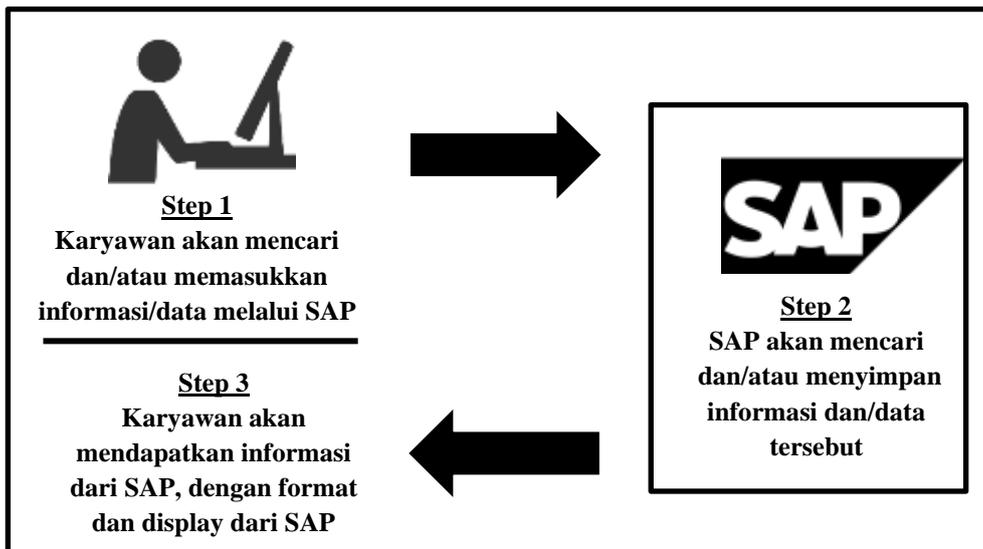
A.3 (SAP) *System Application Product* di PT Asuransi XYZ

SAP adalah perkembangan dari sistem ERP, dimana sudah disesuaikan dengan kebutuhan bisnis saat ini yang terus berkembang. SAP yang saat ini dikenal merupakan sistem R/3-nya yang sudah diuji oleh beberapa perusahaan dunia dalam menoperasikan bisnisnya, yang lebih dikenal dengan SAP R/3. Sebelumnya sampai ke generasi R/3, SAP sudah melewati beberapa tahap. Adapun SAP lainnya seperti SAP BI (*Business Intelligence*) yang biasa digunakan untuk data warehouse, SEM (*Strategic Enterprise Management*), SCM (*Supply Chain Management*), CRM dan masih banyak lagi untuk memberikan solusi kepada berbagai bisnis di dunia, Falgenti & Pahlevi (2013)

Aplikasi atau perangkat lunak SAP ini dapat menunjang serta mendukung proses kinerja sebuah perusahaan atau organisasi dengan proses yang lebih cepat dan lebih produktif. Karenanya SAP adalah salah satu software yang dikembangkan untuk

mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien, Adriany (2012).

Berikut adalah interaksi SAP dengan pengguna di Commercial Business Section PT Asuransi XYZ;



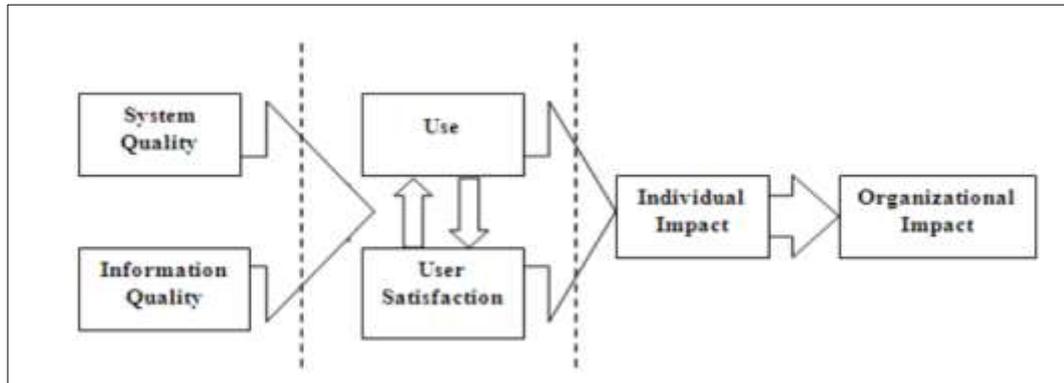
Gambar 2.1
Interaksi antara Karyawan dengan SAP di bagian Corporate Business Department PT Asuransi XYZ

A.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan DeLone dan McLean pertama kali pada tahun 1992. Dimana terdapat 6 elemen yang berhubungan satu dengan lainnya. Dari model kerangka dijelaskan bahwa Kualitas Sistem (*system quality*) dan Kualitas Informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi baik Penggunaan (*use*) maupun Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Dan banyaknya jumlah Penggunaan dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna secara positif atau negatif. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mempengaruhi Dampak Individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi Dampak Organisasional

(*organizational impact*). Berikut adalah kerangka model DeLone dan McLean 1992 pada gambar 2.1;

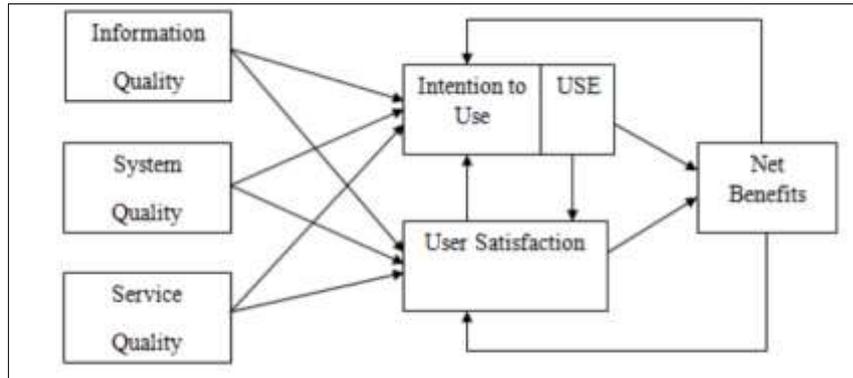
Gambar 2.2
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992



Sumber; DeLone, W.H., McLean, E.R., 1992. *Information systems success: the quest for the dependent variable*. *Information System Research* 3 (1), 60-95.

Setelah itu ditahun 2003 model kesuksesan sistem informasi kembangkan kembali oleh DeLone dan McLean dengan judul penelitian *Model of Information System Success, A Ten-Year Update*. Dimana didalam penelitannya formula model kesuksesan ditambahkan faktor kualitas pelayanan (*service quality*) dan menghapus dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Model ini dapat lebih menjelaskan terkait dengan perspektif manfaat yang dihasilkan dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Berikut adalah kerangka model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean 2003;

Gambar 2.3
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003



Sumber; Delone, W., & McLean, E. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems* 19(4):9-30

Dari gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) terdiri;

- **Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem dalam jurnal yang ditulis oleh Popoola et al, (2014) menjelaskan bahwa kualitas sistem yakni sebagai dasar tentang system akan dipakai dalam perusahaan, yang berguna dalam untuk pelayanan barang maupun jasa tetap terjaga kualitasnya.

Amalia dan Pratomo (2016) sebuah perusahaan akan berhubungan antara pengguna sistem dengan aplikasi informasi dapat digunakan sesuai kebutuhan demi mendapatkan kualitas informasi yang akurat, hal ini agar dipergunakan dalam mengelolah data terposes membentuk kualitas infomasi yang baik, dan bermanfaat bagi penggunanya terutama dalam perusahaan.

Adapun hal-hal yang dapat diukur dalam melihat kulitas sistem diantaranya; dari kecepatan mengakses sistem, kehandalan sistem yang digunakan, mudah

dipergunakan para penggunanya, akses fleksibel apabila digunakan dan memiliki keamanan program yang terintegrasi.

Maka dari penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan terkait kualitas tersistematik dengan baik adalah bagian dari faktor yang cukup vital bahwa suatu sistem informasi sukses atau tidaknya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya.

- **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Budiartha et al, 2016 dalam jurnal penelitiannya menuliskan bahwa kualitas informasi dapat dipakai demi tolak ukur atas informasi yang diberikan oleh dalam sistem informasi berkualitas baik akan mendapatkan nilai para pengguna system tertentu demi memberikan penggunaan yang menyenangkan dan memberi manfaat penggunanya.

Sedangkan Raminda et al, 2014 menyampaikan bahwa semakin baik kualitas informasi maka akan semakin pula berpengaruh pada keputusan yang diambil oleh penggunanya. Karenanya kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Adapun hal-hal yang dapat dijadikan ukuran bahwa kualitas *output* dari suatu sistem, menurut Popoola et al, 2014 diantaranya; dari segi sisi *reliability*, ketepatan, presisi, kekomplitan, relevansi, tepat waktu dan mudah dipahami. Delone & Mclean (2003) menyatakan dalam menentukan kualitas informasi dapat memakai lima faktor antara lain: dari sisi tepat waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), akurasi (*accuracy*), dan konsistensi (*consistency*)

- **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Menambahnya elemen kualitas pelayanan (*service quality*) untuk memastikan sistem dapat diaplikasikan dengan baik secara internal maupun external (Delone and McLean, 2003)

Petter et al (2008) dalam jurnalnya *Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships* menyampaikan bahwa terdapat empat komponen utama terkait dengan kualitas layanan, yaitu (1) kecepatan tanggap (*responsiveness*), (2) jaminan (*assurance*), (3) kepercayaan/reliabilitas (*reability*), (4) empati (*empaty*).

- **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan serta efek yang dirasakan oleh pengguna dapat dilihat sebagai bentuk kepuasan pengguna (McGill et al, 2003).

Sedangkan Setyo et al (2015) mendefinisikan bahwa pengguna mencapai kepuasan yakni dengan penilaian menyeluruh atas pengalaman telah dicoba oleh pemakai sistem yang mungkin berpotensi atas dipakainya sistem informasi. Dan Kepuasan pemakai semakin tinggi berefek pada individu ataupun kinerja individu itu sendiri berdampak lebih tinggi (Suartha et al, 2015).

- **Niat Penggunaan (*Intentionn to Use*) dan Penggunaan (*Use*)**

Panjaitan, Hutabarat, Hutabarat, & Arisandy (2017) menjelaskan bahwa niat penggunaan (*intention to use*) merupakan elemen alternative dari dimensi pemakaian (*use*). Karenanya dalam model konseptual penelitian tidak memasukan variabel niat penggunaan (*intention to use*).

Sedangkan penggunaan (*use*) sistem informasi merupakan dimensi yang bersifat sangat kompleks karena terdapat beragam aspek di dalamnya yang dapat diukur dari berbagai perspektif (DeLone and McLean, 2003).

- **Hasil Bersih yang Didapat (*Net Benefit*)**

Net Benefit adalah keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Dalam penelitian yang dilakukan Saputro et al (2015), menggunakan 5 item untuk melihat net benefit yang dihasilkan dari sistem informasi dengan melihatnya dari ukuran persepsi kegunaan; (1) kecepatan dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan (*speed of accomplishing task*); (2) kinerja pekerjaan (*job performance*); (3) efektifitas (*effectiveness*); (4) kemudahan bekerja (*ease of job*); (5) manfaat dalam pekerjaan (*usefulness in work*).

A.5 Model The Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Vantakesh, et al (2003) yang mengemukakan model UTAUT banyak diadopsi oleh para peneliti di dunia karena model ini berhubungan dengan faktor-faktor yang mengarahkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem, serta kondisi lingkungan yang memfasilitasi penggunaan sistem tersebut (Kusuma & Puspaningsih, 2014).

Dimana model UTAUT Vantakesh, et al (2003) menggunakan dasar permodelan Theory Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) dan modifikasi dengan berbagai model diantaranya Motivational Model (MM) oleh Davis, et al (1992), Theory of Planned Behaviour (TPB) oleh Ajzen (1991), Innovation Diffusion Theory (IDT) oleh Moore dan Benbasat (1991), dan terakhir Social Cognitive Theory (SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995). Karenanya model yang ditemukan oleh

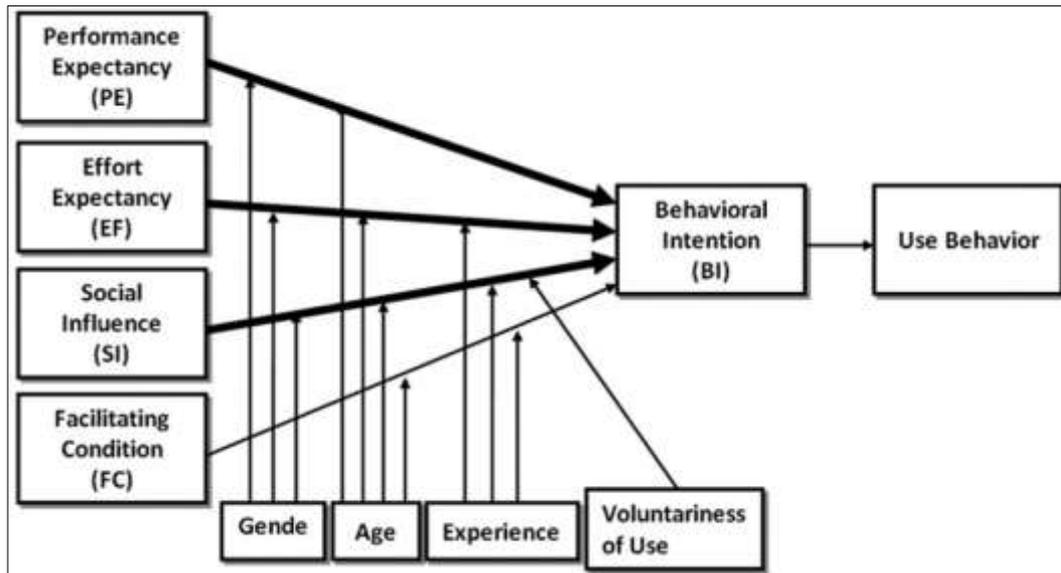
Venkyash, et al (2003) menjadi komprehensif dibandingkan berbagai peneliti sebelumnya.

Determinan konstruk atau variabel pada model UTAUT oleh Venkyash, et al (2003) sebagai berikut;

- Ekspektasi Bekerja (*Performance expectancy*)
- Ekspektasi Usaha (*Effort expectancy*)
- Pengaruh Sosial (*Social influence*)
- Kondisi Fasilitas (*Facilitating conditions*)
- Niat Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)
- Perilaku Pengguna (*Usage Behavior*)

Dan berikut adalah gambar figure dari model UTAUT Venkyash, et al (2003):

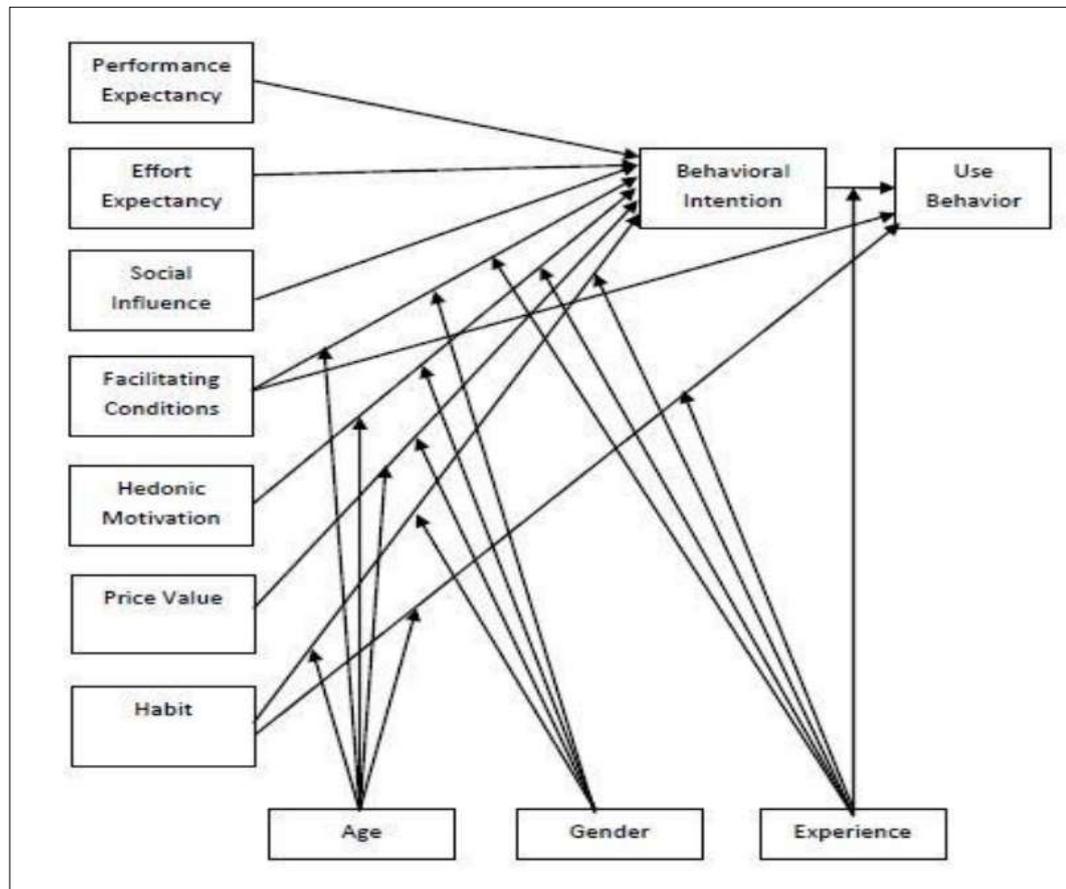
Gambar 2.4
Model The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)



Sumber; Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*.

Tahun 2012 model UTAUT mengalami perkembangan menjadi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) oleh Venkatesh, Thong, dan Xu dalam penelitiannya *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Dimana dalam model UTAUT 2 adanya penambahan 3 konstruk atau variabel yaitu 1) *Hedonic motivational* atau adanya situasi menyenangkan yang dapat dirasakan *user* pada saat melakukan layanan berbasis teknologi, 2) *Price Value* adalah faktor yang membuat *user* menggunakan layanan berbasis teknologi karena timbulnya biaya yang harus ditanggung, yang biasanya *user* tidak masalah selama sebanding dengan manfaat yang diterima, dan 3) *Habit* merupakan faktor yang mempengaruhi kenyamanan *user* pada saat menggunakan layanan berbasis teknologi, dimana faktor ini dapat meningkatkan minat dan kemudian menggunakannya. Berikut adalah gambar model figure dari UTAUT 2;

Gambar 2.5
Model Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2)



Sumber; enkaresh, V., J. Thong, & X. Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Information Technology

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini beberapa penelitian yang sudah dilakukan terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Judul (Author, Tahun)	Judul dan Methodology Penelitian	Hasil	Tesis Penulis (persamaan/perbedaan dengan peneliti terdahulu)	
				Persamaan	Perbedaan
1	<p>Evaluasi Aplikasi Ruang Guru Menggunakan Model UTAUT2 dan Model Kesuksesan DeLone and McLean</p> <p>(Haris, Soedijono WA, & Nasiri, 2020)</p>	<p>Variabel Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivatin, price value, habit, information quality, system quality, dan service quality</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>behavioral intention to use dan use behavioral</i></p> <p>Analisis data: <i>SPSS</i></p> <p>Unit Analisis: 100 siswa dan siswi Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang menggunakan Aplikasi Ruang Guru di Kota Samarinda.</p>	<p>Variabel independen yang berpengaruh positif pada variabel <i>Behavioral intention to Use</i> terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>): <i>performance expectancy, facilitating conditions, price value, habit</i></p>	<p>Variabel Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, information quality, system quality, dan service quality</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>behavioral intention to use & user satisfaction</i></p>	<p>Variabel Dependen memasukan <i>Actual Use</i>.</p> <p>Untuk analisa data penulis akan melakukan penelitian pada SAP</p> <p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>

2	<p>Evaluasi Kesuksesan Sistem ERP, Studi Kasus : Implementasi Modul Keuangan SAP pada PT Telkom Indonesia</p> <p>(Dewantara, 2019)</p>	<p>Variabel Independen: Kualitas sistem, kualitas informasi , kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, <i>Net Benefit</i></p> <p>Analisis data: <i>Partial Least Square (PLS)</i></p> <p>Unit Analisis: >60 Orang karyawan yang menggunakan Modul Keuangan SAP pada PT Telkom Indonesia</p>	<p>Kualitas informasi berpengaruh positif kepada Penggunaan dan kepuasan Pengguna</p> <p>Kualitas sistem berpengaruh positif kepada Penggunaan dan kepuasan Pengguna</p> <p>Kualitas pelayanan berpengaruh positif kepada Penggunaan dan kepuasan Pengguna</p> <p>Penggunaan dan Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada <i>Net Benefit</i></p>	<p>Variabel Independen: Kualitas sistem, kualitas informasi , kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: <i>User Satisfaction (Kepuasan Pengguna), Net Benefit</i></p> <p>Sistem yang digunakan oleh karyawan adalah SAP</p>	<p>Untuk analisis peneliti akan memasukan <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> pada variabel <i>independent</i>. Dan menambahkan <i>behavioral intention to use & Actual Use</i> pada variabel <i>dependent</i></p> <p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>
3	<p><i>The Impact Of System Quality And Information Quality On User Satisfaction And User Performance</i></p>	<p>Variabel independen: Kualitas sistem, kualitas informasi</p>	<p>Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi;</p> <p>Kualitas informasi berpengaruh positif</p>	<p>Variabel independen: Kualitas sistem, kualitas informasi</p>	<p>Untuk analisis peneliti akan memasukan <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions</i> pada variabel <i>independent</i>.</p>

3	<p><i>Study case: SAP system users (System Application Products in Data Processing) at the head office of PT.DAHANA (Persero) Subang</i></p> <p>(Kamelia, Asep & Indah, 2019)</p>	<p>Variabel dependen: Kepuasan pengguna, kinerja individu</p> <hr/> <p>Analisis data: <i>Partial Least Square (PLS)</i></p> <p>Unit Analisis: Karyawan PT.DAHANA (Persero) Subang yang menggunakan SAP, dengan jumlah sample 60 karyawan</p>	<p>terhadap kepuasan pengguna sistem informasi;</p> <p>Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>	<p>Variabel dependen: Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)</p> <p>Sistem yang digunakan oleh karyawan adalah SAP</p>	<p>Dan menambahkan <i>behavioral intention to use & Actual Use</i> pada variabel dependent</p> <p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>
4	<p><i>Factors Affecting the Successful Implementation of E-Government on Network</i></p>	<p>Variabel independen: <i>Social Influence, System Quality, Information Quality, Perceived Effectiveness</i></p>	<p><i>Social Infualnce, System Quality, Information Quality, Perceived</i></p>	<p>Variabel independen: <i>Social Influence, System Quality, Information Quality,</i></p>	<p>Variabel Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, system quality.</i></p>

	<p><i>Documentation and Legal Information Website in Riau</i></p> <p>(Wibowo, Santoso, & Setyohadi, 2018)</p>	<p>Variabel dependen: <i>User Satisfaction, Usage Intention</i></p>	<p><i>Effectiveness, have positive effects for User Satisfaction, Usage Intention</i></p>	<p>Variabel dependen: <i>User Satisfaction</i></p>	<p>Dan menambahkan <i>behavioral intention to use & Actual Use</i> pada variabel dependent</p> <p>Untuk analisa data penulis akan melakukan penelitian pada SAP</p> <p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>
5	<p>Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya</p>	<p>7 Variabel Independent; <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, System Quality, Information Quality, Service Quality</i></p>			<p>7 variabel independent memengaruhi penerimaan dan kesuksesan implementasi e-learning UB</p>

	<p>Pada Aspek Intention To Use, Use, User Satisfaction dan Net Benefit</p> <p>(Nugraheni, Saputra, & Herlambang, 2018)</p>	<p>Variabel dependent: <i>Intention to Use, Use, User Satisfaction and Net Benefits</i></p> <p>Analisis data: Menggunakan metode Kendall Tau dengan bantuan software SPSS.</p> <p>Unit Analisis: 200 mahasiswa Universitas Brawijaya yang pernah menggunakan e-learning UB</p>	<p>dari persepsi mahasiswa UB yang pernah menggunakan <i>e-learning</i> UB dapat dilihat kedalam empat aspek penerimaan dan kesuksesan implementasi yaitu <i>intention to use, use, user satisfaction</i> dan <i>net benefits</i></p>	<p>Variabel dependent: <i>User Satisfaction</i></p>	<p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>
6	<p>Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi</p>	<p>Variabel independen: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan</p> <p>Variabel dependen: kepuasan pengguna, kinerja individu</p>	<p>Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi;</p>	<p>Variabel Independen; Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan</p>	<p>Variabel Independent; <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions.</i></p>

	<p>Studi Kasus : Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan</p> <p>(Panjaitan, Hutabarat, Hutabarat, & Arisandy, 2017)</p>	<p>Analisis data: Uji Signifikansi Uji T (Parsial)</p> <p>Unit Analisis: Karyawan PT. Multimas Nabati Asahan yang menggunakan SAP Dengan jumlah sample 44 karyawan</p>	<p>Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi;</p> <p>Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi</p> <p>Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</p>	<p>Variabel dependen: kepuasan pengguna,</p> <p>Sistem yang digunakan oleh karyawan yakni SAP</p>	<p>Dan menambahkan <i>behavioral intention to use</i> pada variabel <i>dependent</i></p> <p>Unit Analisa: Karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept.</i>)</p>
--	---	--	--	--	---

7	<p>Study of User Acceptance and Satisfaction of a Mandatory Government – Regulated Information System</p> <p>(Wibowo, T, 2017)</p>	<p>Variabel Independen: Performance Expectancy, Effort Expantancy, Social Influence and Information Quality</p> <p>Variabel dependen: User Satisfaction</p> <p>Analisis data: Melakukan statistic analisis.</p> <p>Unit Analisis; 65 operators of DAPODIK system from vocational and senior high schools in Batam, Indonesia</p>	<p><i>The aspects of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and information system quality affect the aspect of user satisfaction.</i></p>	<p>Variabel Independen; <i>Performance Expectancy, Effort Expantancy, Social Influence and Information Quality</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>User Satisfaction</i></p> <p><i>The sistem is Mandatory to used.</i></p>	<p>Variabel independen juga memasukan; kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.</p> <p>Dan dalam variabel dependen tidak hanya pada user statidfaction, tapi juga behavioral intention to use (menggunakan kembali) dan Actual Use (Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual)</p> <p>Sustem yang digunakan yakni SAP di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept</i>)</p>
8	<p><i>DeLone–McLean Information System Success Model Revisited:</i></p>	<p>7 Variabel independen: <i>Information Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Infualnce</i></p>	<p><i>Perceived Usefulness, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Infualnce are integrated into DeLone–McLean model as the additional antecedents for “Intention to Use”</i></p>	<p>7 Variabel independen: <i>Information Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Infualnce</i></p>	<p>Untuk analisa penulis akan melakukan penelitian pada SAP</p> <p>Tidak emnggunakan <i>use</i> pada variabel dependen</p>

	<p><i>The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models</i></p> <p>(Mardiana, Tjakraatmadja, & Aprianingsih, 2015)</p>	<p>Variabel dependen: <i>Inetention to Use, User Satisfaction, Use and Net Benefit</i></p> <p>Analisis data: Melakukan Literature Review terhadap Model <i>DeLone–McLean, TAM</i> and <i>UTAUT</i></p>		<p>Variabel dependen: <i>Inetention to Use, User Satisfaction and Net Benefit</i></p>	<p>Unit Analisa: Kepada Karyawan PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept</i>)</p>
9	<p><i>Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sap (Systems Application And (Product) Dengan Menggunakan Model UTAUT</i></p> <p>(Kusuma & Puspaningsih, 2014)</p>	<p>Variabel independen: Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Intervensi Manajerial, Anxiety, Kondisi Pendukung</p>	<p>Ekspektasi Kinerja (EK) berpengaruh positif terhadap Sikap Dalam Menggunakan Sistem (SDMS)</p>	<p>Sistem yang digunakan oleh karyawan adalah SAP</p>	<p>Untuk analisa peneliti memasukan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan dalam variabel independen. Dan untuk variabel dependen memasukan niat perilaku dalam menggunakan, kepuasan pengguna dan <i>Actual Use</i></p>

		<p>Variabel dependen: Symbolic Adoption</p> <p>Analisis data: Discrimination validity dengan menggunakan PLS</p> <p>Unit Analisis: >60 Orang karyawan yang menggunakan sistem informasi SAP di Universitas Islam Indonesia</p>	<p>Ekspektasi Usaha (EU) berpengaruh positif terhadap Sikap Dalam Menggunakan Sistem (SDMS)</p> <p>Pengaruh Sosial (PS) berpengaruh positif terhadap Sikap Dalam Menggunakan Sistem (SDMS)</p> <p>Intervensi Manajerial (IM) berpengaruh positif terhadap Sikap Dalam Menggunakan Sistem (SDMS)</p> <p>Anxiety (AX) berpengaruh negatif terhadap Sikap Dalam Menggunakan Sistem (SDMS)</p>	<p>Variabel independen: Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Pendukung</p>	<p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept</i>)</p>
--	--	--	--	---	--

			<p>Kondisi Pendukung tidak terbukti berpengaruh positif terhadap Symbolic Adoption.</p> <p>Sikap Dalam Menggunakan Sistem terbukti berpengaruh positif terhadap Symbolic Adoption.</p>		
10	<p>Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah</p> <p>(Pamugar, Winarno, & Najib, 2014)</p>	<p>Variabel independen: Faktor Manusia; (terdiri dari Harapan Kerja, Harapan Usaha dan Pengaruh Rekan Kerja), Faktor Teknologi; (terdiri dari Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem) Faktor Organisasi; (terdiri dari Kondisi Pemfasilitas, Dukungan Pemimpin, dan Dukungan Organisasi)</p>	<p>Semua Variabel Independent berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) yang berdampak positif dengan adanya Manfaat Bersih (<i>Net Bemefit</i>) dengan dimana</p>	<p>Variabel Dependen: Niat Pengguna Sistem (<i>Behaviour Intention/ Intention to Use / Use Behaviour</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)</p>	<p>Unit Analisa: Karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept</i>)</p> <p>Sistem yang digunakan oleh karyawan dalah SAP</p>

		<p>Variabel Dependen: Niat Pengguna Sistem (<i>Behaviour Intention/ Intention to Use / Use Behaviour</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)</p> <p>Analisis data: Penyebaran Kuesioner dan pengukuran variabel</p> <p>Unit Analisis: Melakukan Literature Review E-Learning terhadap Model <i>UTAUT</i>, <i>DeLone and McLean and Hot Fit</i></p>	<p>SI e-learning meningkatkan kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan keahlian) pengguna; SI e-learning membantu pengguna mampu bekerja lebih efektif dan efisien; SI e-learning meningkatkan kinerja pengguna; SI e-learning dapat meningkatkan kinerja organisasi.</p>		<p>Variabel independen: <i>Information Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Infualnce</i></p>
--	--	---	--	--	---

11	<p>Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT. CP</p> <p>(Falgenti & Pahlevi, 2013)</p>	<p>Variabel independen: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: <i>Use</i> (penggunaan), <i>Use Satisfaction</i> (kepuasan pengguna), <i>Net Benefit</i> (produktifitas)</p> <p>Analisis data: pendekatan Partial Least Square (PLS)</p> <p>Unit Analisis: Karyawan PT. CP dengan jumlah 89 Orang</p>	<p>Kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap hasil <i>Net Benefit</i> produktifitas</p> <p>Kualitas sistem dapat berpengaruh positif terhadap hasil <i>Net Benefit</i> produktifitas</p> <p>Kualitas informasi dapat berpengaruh positif terhadap hasil <i>Net Benefit</i> produktifitas</p>	<p>Variabel independen: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen: <i>Use Satisfaction</i> (kepuasan pengguna), <i>Net Benefit</i> (produktifitas)</p> <p>Sistem yang digunakan adalah SAP Sistem</p>	<p>Tidak menggunakan <i>use</i> pada variabel dependen</p> <p>Unit analisa yang digunakan oleh penulis karyawan di PT Asuransi XYZ (<i>Production Dept</i>)</p>
----	--	---	--	--	---

Seperti penampakan tabel penelitian terdahulu maka sebelumnya sudah pernah dilakukannya analisis terhadap SAP baik dalam hal evaluasi kesuksesan maupun implementasi SAP pada suatu perusahaan diantaranya;

- Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewantara (2019), menggunakan kerangka berpikir yang diadopsi dari Model DeLone and McLean (1992).
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Kamelia, et al (2019), menggunakan kerangka berpikir Model DeLone and McLean (2003).
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Panjatitan, et al (2017), menggunakan kerangka berpikir Model DeLone and McLean (2003).
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, et al (2014), menggunakan kerangka berpikir Model UTAUT (Venkatesh, et al : 2003)
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Falgenti, et al (2013), menggunakan kerangka berpikir yang diadopsi dari Model DeLone and McLean (2003).

Begitupun dari penelitian terdahulu terkait analisa sistem informasi dengan menggunakan penggabungan model kesuksesan DeLone and McLean dengan Model UTAUT berikut diantaranya;

- Pada penelitian yang dilakukan oleh Haris, et al (2020), dalam penelitiannya menggunakan kerangka berpikir diadopsi dari Model UTAUT2 (Venkatesh, et al : 2012) dan Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003);
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Wibowo, et al (2018), dalam penelitiannya menggunakan kerangka berpikir diadopsi Model UTAUT1

(Venkatesh, et al : 2003) dan Model Kesuksesan DeLone and McLean (1992);

- Pada penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni, et al (2018), dalam penelitiannya menggunakan kerangka berpikir diadopsi dari Model UTAUT1 (Venkatesh, et al : 2003) dan Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003)
- Pada Penelitian yang dilakukan oleh T. Wibowo, et al (2017), dalam penelitiannya menggunakan kerangka berpikir yang diadopsi oleh dari Model UTAUT1 (Venkatesh, et al : 2003) dan Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003). Dimana sistem yang digunakan merupakan mandatory oleh Pemerintah.
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Mardiana, et al (2015), dalam penelitian kerangka berpikir diadopsi dari Model UTAUT1 (Venkatesh, et al : 2003) dan Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003)
- Pada penelitian yang dilakukan oleh Pamugar, et al (2014), dalam penelitian kerangka berpikir diadopsi dari Model UTAUT1 (Venkatesh, et al : 2003), Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003) dan juga Hot Fit.

Sehingga dari penjabaran diatas dapat dijelaskan apabila dibandingkan penelitian terdahulu terkait evaluasi penerapan SAP, pada penelitian kali ini peneliti menggunakan variabel yang lebih *comprehensive* karena peneliti melihat dari beberapa aspek-aspek yang lebih banyak dibandingkan penelitian sebelumnya yakni dari aspek kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information*

quality), kualitas layanan (*service quality*), ekspektasi bekerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan juga niat pemakaian (*behavioral intention to use*) sampai dengan penggunaan sistem informasi secara aktual (*Actual Use*) dalam mengevaluasi implementasi SAP di PT Asuransi XYZ.

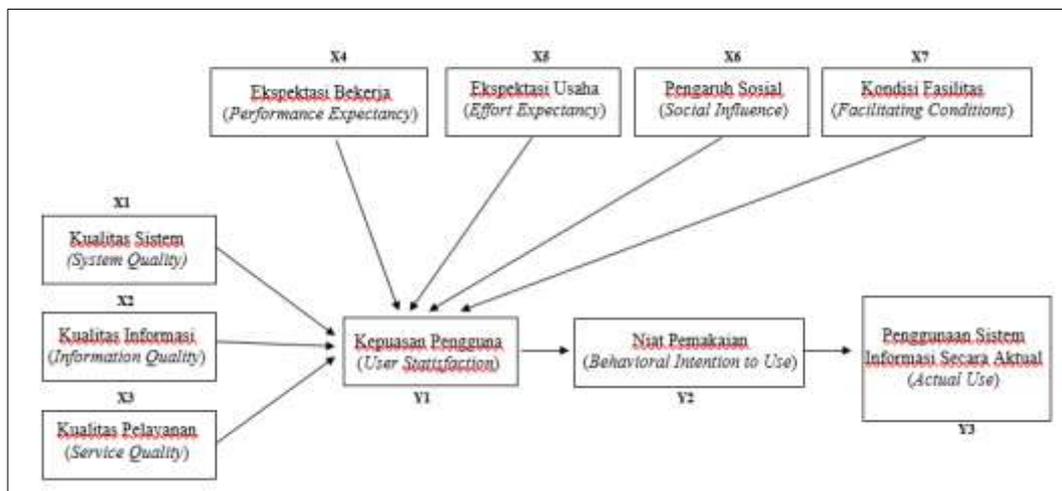
Sedangkan dibandingkan dengan penelitian evaluasi sistem informasi sebelumnya yang menggabungkan model kesuksesan DeLone and McLean dengan Model UTAUT1, dalam penelitian kali ini peneliti mengevaluasi SAP di perusahaan asuransi yang dilihat dari segi pengguna SAP yang merupakan karyawan dari perusahaan asuransi tersebut, dimana sebelumnya belum ada evaluasi SAP di perusahaan asuransi dengan menggunakan penggabungan model kesuksesan DeLone and McLean dengan Model UTAUT1.

C. Kerangka Berpikir

Investasi yang berhubungan dengan teknologi informasi seperti pembelian *System Application Product* (SAP), sudah diketahui bahwa SAP merupakan salah satu sistem yang sangat mahal, sehingga sangat penting untuk mengetahui apakah investasi terhadap SAP ini sebanding dengan biaya yang sudah dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Seddon (1997); Pemakaian sistem informasi terbentuk atas kebiasaan yang timbul berkaitan dengan manfaat penggunaan sistem informasi. Atas dasar tersebut digunakan dengan menggunakan sistem informasi ini dalam metode kedepannya diharapkan bisa membagikan manfaat terkait

penambahan nilai kinerja individu. Karenanya suatu perusahaan dapat dikatakan sukses dalam hal system informasi berdasarkan penggunaan system bisa dijalankan, lalu para pengguna mendapat kemudahan dalam pemakaian sistem itu, serta manfaat yang dihasilkan oleh teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995). Sehingga dari tinjauan pustaka dan konsep - konsep dasar penelitian terdahulu, maka disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis yang merupakan adopsi dari model kesuksesan DeLone and McLean dengan model UTAUT1 yang dimana sejauh ini mampu membuktikan bahwa antar variabel berhubungan dan dapat diaplikasikan pada analisa yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut adalah gambar kerangka berpikir yang mengadopsi Model DeLone dan McLean dengan Model UTAUT1;

Gambar 2.6
Kerangka Berpikir



Dari kerangka berpikir gambar 2.3 maka dapat dilihat dalam penelitian ini terdiri dari 10 variabel terdiri dari 1) Kualitas sistem (*system quality*); 2) Kualitas

informasi (*information quality*); 3) Kualitas layanan (*service quality*); 4) Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*); 5) Ekspektasi usaha (*effort expectancy*); 6) Pengaruh social (*social influence*); 7) Kondisi fasilitas (*facilitating condition*); 8) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*); 9) Niat pemakaian (*behavioral intention to use*); dan 10) Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (*Actual Use*)

D. Hipotesis

D.1 Hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap niat kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan mempengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi dipergunakan dalam suatu instansi (DeLone & McLean, 2003). Dan dari model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean di tahun 1992 maupun yang telah diperbarui di tahun 2003, masih menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil uji hipotesis yang dilakukan oleh Nugraheni, et al (2018) variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) diterima. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.2 Hubungan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

DeLone & McLean (2003) menjelaskan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi yang dihasilkan. Dan dari model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean di tahun 1992 maupun yang telah diperbarui di tahun 2003, masih menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Begitupun dari hasil penelitian studi kasus yang dilakukan oleh Wibowo, et al (2018) dimana kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.3 Hubungan variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap niat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas layanan (*service quality*) adalah kualitas dukungan atau layanan yang diterima oleh pengguna sistem dari Departemen Informasi Teknologi. Hubungan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari hasil study kasus yang dilakukan oleh Nugraheni, et al (2018) dan Nurbeni, et al (2019) berpengaruh positif. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H3: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap niat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.4 Hubungan variabel ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Venkatesh, et al (2003) menjelaskan tingkat dimana seorang individu meyakini dengan sistem yang digunakan dapat membantu dalam meningkatkan kinerjanya, merupakan definisi dari ekpektasi bekerja (*performance expectancy*).

Dari hasil penelitian implementasi E-Government di Riau yang dilakukan Wibowo et al., (2018) membuktikan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi secara langsung oleh variabel ekspektasi bekerja (*performance expectancy*). Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H4: Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.5 Hubungan variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan merupakan ekspektasi usaha (*effort expectancy*). Menurut Venkatesh dan Davis (2000), kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang, dimana sistem yang digunakan mempunyai manfaat dan karena menimbulkan rasa nyaman bila digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo, T (2017) yang mengadopsi model kesuksesan UTAUT dan TAM dimana ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*)_untuk pengaplikasian sistem yang bersifat

wajib (*mandatory*). Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H5: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.6 Hubungan variabel pengaruh sosial (*social influence*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain dapat meyakinkan dirinya bahwa individu tersebut harus menggunakan sistem baru, merupakan arti dari faktor sosial. Dan biasanya didukung oleh rekan kerja, atasan atau perusahaan. Selain adanya hubungan pengaruh social (*social influence*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*) sangat lah kuat dari *meta-analysis study* oleh Dwivedi, et al (2011) dan Taiwo, et al (2013). Adapun hubungan pengaruh social (*social influence*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara langsung pada sistem teknologi yang bersifat wajib (*mandatory*) seperti penelitian yang dilakukan Wibowo, T (2017). Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H6: Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D.7 Hubungan variabel kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kondisi fasilitas (*facilitating condition*) adalah persepsi seseorang bahwa infrastruktur berupa perangkat yang ada maupun pengetahuan yang dimiliki

mendukung penggunaan dalam suatu teknologi (Venkatesh et al., 2012). Selain dari penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni, et al (2018) hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya korelasi kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Wibowo, T (2017) bahwa kondisi fasilitas (*facilitating condition*) dapat langsung mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) untuk penggunaan sistem teknologi yang bersifat *mandatory*. Dan hal ini juga sejalan dengan Venkatesh, et al (2003) yang menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh pada perilaku penggunaan dalam suatu sistem teknologi pada karyawan. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H7: Pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

D.8 Hubungan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*)

Niat pemakaian (*behavioral intention to use*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakaian pengguna sistem teknologi. Hal ini sesuai dengan indikator niat pemakaian (*behavioral intention to use*) yang disampaikan Livari (2005) adalah penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*). Dan hubungannya kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*) dapat dikaitkan dengan kepuasan pengguna sistem dapat mempengaruhi tingginya frekuensi

penggunaan sistem. Dengan latar belakang tersebut maka peneliti membuat hipotesis:

H8: Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*).

D.9 Hubungan variabel niat pemakaian (*behavioral intention to use*) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (*Actual Use*).

Davis (1989) *Actual Use* merupakan kondisi nyata pengaplikasian sistem. Dimana penggunaan sebuah aplikasi akan merasa senang untuk menggunakan sistem jika mereka yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit digunakan dan terbukti meningkatkan produktifitas seorang pengguna. Dalam penelitian Heryanta (2019) bahwa pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*Actual Use*).

H9: Niat pemakaian (*behavioral intention to use*) terhadap Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (*Actual Use*).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian studi kasus adalah jenis penelitian ini. (Nazir, 2003) Studi kasus adalah penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu khas dari keseluruhan personalitas (fase spesifik). Studi kasus subyek penelitiannya terdiri dari, perusahaan, instansi, kelompok, ataupun masyarakat.

Selanjutnya metode menurut Sekaran dan Bougie (2016) adalah sebagai berikut: “dugaan tentang adanya hubungan antar variabel dalam populasi yang akan diuji melalui hubungan antar variabel dalam sampel yang diambil dari populasi tersebut.” Penelitian asosiatif ini berbentuk kausal, yaitu “hubungan yang sifatnya sebab akibat yang artinya keadaan satu variabel disebabkan atau ditentukan oleh keadaan satu atau lebih variabel lain.”

B. Operasional Variabel

Berikut adalah definisi dari masing-masing variabel dalam penelitian ini;

1. Variabel Bebas

Variabel yang dapat didefinisikan sebagai variabel stimulus predicator, antecedent. Dimana variabel ini dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sehingga dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah 1) Kualitas sistem (*system quality*); 2) Kualitas informasi (*information quality*); 3) Kualitas layanan (*service quality*); 4) Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*); 5)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*); 6) Pengaruh social (*social influence*); 7) Kondisi fasilitas (*facilitating condition*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau biasa dikenal dengan variabel dependent yang merupakan variabel yang dapat dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Sehingga dalam penelitian ini variabel terikat atau variabel dependen adalah Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (*Actual Use*).

3. Variabel Mediasi

Variabel mediasi yakni variabel penghubung antara variabel independen dengan variabel dependen yang dianalisis. Variabel mediasi memiliki peran yang sama dengan variabel dependen (Sekaran, 2006). Dan variabel mediasi dari penelitian ini adalah 1) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*); 2) Niat pemakaian (*behavioral intention to use*);

Maka dari definisi serta penjelasan antar variabel diatas dan dibab sebelumnya maka untuk memperjelas pengujian hipotesis yang sudah dirancang, maka variabel-variabel penelitian perlu dioperasionalisasikan. Dan tabel 3.2 berikut adalah secara lengkap operasionalisasi dari masing-masing variabel;

Tabel 3.1
Tabel Operasional Variabel

No	Variabel	Konsep	Indikator Pengukuran
			Sumber
1	Kualitas sistem (<i>system quality</i>)	Kualitas software yang dirasakan dari SAP pada saat digunakan oleh karyawan.	1) Kemudahan untuk digunakan (<i>use of use</i>), 2) Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>), 3) Keandalan sistem (<i>reliability</i>) 4) Kecepatan akses (<i>reponse time</i>) 5) keamanan sistem (<i>security</i>)
			(Livari, 2005; DeLone and McLean, 1992)
2	Kualitas informasi (<i>information quality</i>)	Kualitas output yang dihasilkan dan/atau yang ditampilkan oleh SAP pada saat karyawan sedang menggunakan.	1) Kelengkapan informasi (<i>completeness</i>) 2) Penyajian informasi (<i>format</i>) 3) Relevan (<i>relevance</i>) 4) Akurat (<i>accurate</i>) 5) Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)
			(Livari,2015)
3	Kualitas layanan (<i>service quality</i>)	Kualitas layanan yang diberikan oleh tim <i>project/consultant</i> SAP kepada karyawan yang menggunakan SAP.	1) Jaminan (<i>assurance</i>) 2) Empati (<i>system empathy</i>) 3) Respon sistem (<i>system responsive</i>)
			(DeLone & McLean, 2003)
4	Ekspektasi bekerja (<i>performance expectancy</i>)	Merupakan suatu keadaan dimana karyawan yang mengguna SAP mempercayai dengan menggunakan SAP akan membantu dan mempelancar pekerjaan.	1) Persepsi pemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) 2) Kesesuaian pekerjaan (<i>job-fit</i>) 3) Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>) 4) Ekspektasi Hasil (<i>outcome expectation</i>)
			(Venkatesh et al., 2003)

5	Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>)	Merupakan ukuran sejauh mana SAP mudah untuk digunakan oleh karyawan.	1) Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) 2) Kemudahan untuk dipelajari (<i>complexity</i>) 3) Kemudahan dalam penggunaan (<i>ease to use</i>)
			(Venkatesh et al., 2003)
6	Pengaruh social (<i>social influence</i>)	Merupakan kondisi dimana pengaruh lingkungan PT Asuransi XYZ yang mendorong karyawan menggunakan SAP	Dari social faktor; 1) Faktor dukungan dari atasan 2) Faktor karyawan lain 3) Faktor manajemen perusahaan
			(Venkatesh et al., 2003)
7	Kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>)	Merupakan keadaan dimana karyawan percaya bahwa <i>team project SAP</i> dan <i>consultant SAP</i> ada untuk mendukung penggunaan SAP	1) Kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating Condition</i>) 2) Persepsi control perilaku (<i>perceived behavioral control</i>)
			(Venkatesh et al., 2003)
8	Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Kepuasan karyawan dalam menggunakan SAP. Dan membuat karyawan ingin menggunakan SAP kembali.	1) Kepuasan terhadap informasi yang didapat (<i>satisfaction on information</i>) 2) Kepuasan secara menyeluruh (<i>overall satisfaction</i>)
			DeLone and McLean (2003)
9	Minat Perilaku Penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>)	Minat perilaku menggunakan teknologi (<i>behavioral intention to use</i>) sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.	1) Mempunyai fitur yang membantu 2) Selalu mencoba Menggunakan 3) Berlanjut dimasa datang

			(Hanggono, Handayani, & Susilo, 2015)
10	Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	Penggunaan senyataanya (<i>actual system usage</i>) merupakan kondisi nyata penggunaan sistem	1) Frekuensi dan durasi waktu penggunaan SAP 2) Penggunaan teknologi sesungguhnya dalam praktek (<i>actual technology use</i>)
			Davis (1986)

Dari tabel operasional diatas maka dibuatlah kode variabel dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut;

Tabel 3.2
Indikator Variabel

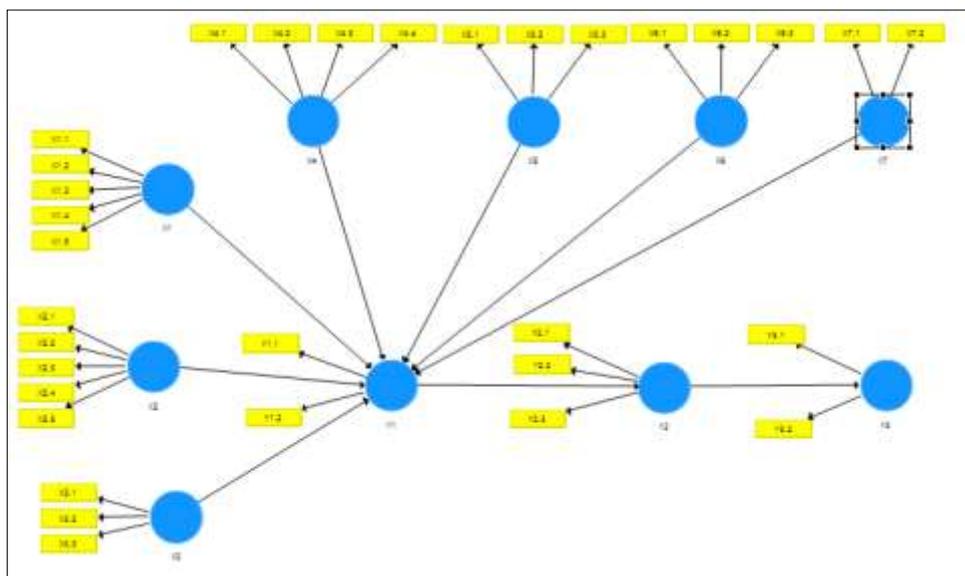
Variabel	Indikator	Kode	Sumber
(X1) Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan untuk digunakan (<i>use of use</i>)	X1_1	(Livari, 2005; DeLone and McLean, 1992)
	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	X1_2	
	Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	X1_3	
	Kecepatan akses (<i>reponse time</i>)	X1_4	
	keamanan sistem (<i>security</i>)	X1_5	
(X2) Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan informasi (<i>completeness</i>)	X2_1	(Livari, 2015)
	Penyajian informasi (<i>format</i>)	X2_2	
	Relevan (<i>relevance</i>)	X2_3	
	Akurat (<i>accurate</i>)	X2_4	
	Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	X2_5	
(X3) Kualitas Layanan	Jaminan (<i>assurance</i>)	X3_1	(DeLone & McLean, 2003)
	Empati (<i>system empathy</i>)	X3_2	

(Service Quality)	Respon sistem (<i>system responsive</i>)	X3_3	
(X4) Ekspektasi Bekerja (Performance Expectancy)	Persepsi pemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)	X4_1	(Venkatesh et al., 2003)
	Kesesuaian pekerjaan (<i>job-fit</i>)	X4_2	
	Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>)	X4_3	
	Ekspektasi Hasil (<i>outcome expectation</i>)	X4_4	
(X5) Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>)	X5_1	(Venkatesh et al., 2003)
	Kemudahan untuk dipelajari (<i>complexity</i>)	X5_2	
	Kemudahan dalam penggunaan (<i>ease to use</i>)	X5_3	
(X6) Pengaruh social (<i>Social Influence</i>)	Faktor dukungan dari atasan	X6_1	Faktor Social (Venkatesh et al., 2003)
	Faktor karyawan lain	X6_2	
	Faktor manajemen perusahaan	X6_3	
(X7) Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Condition</i>)	Kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating Condition</i>)	X7_1	(Venkatesh et al., 2003)
	Persepsi control perilaku (<i>perceived behavioral control</i>)	X7_2	
(Y1) Kepuasan Pengguna User (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan terhadap informasi yang didapat (<i>satisfaction on information</i>)	Y1_1	DeLone and McLean (2003)
	Kepuasan secara menyeluruh (<i>overall satisfaction</i>)	Y2_2	
(Y2) Minat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	Fitur-fitur yang ada dalam SAP dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan	Y2_1	(Hanggono, Handayani, & Susilo, 2015)
	Sekali menggunakan SAP, akan timbul keinginan untuk terus menggunakannya	Y2_2	
	Fitur-fitur dalam SAP dapat	Y2_3	

	dikembangkan lagi untuk kepentingan lain dalam penggunaannya		
(Y3) Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	Hampir setiap hari menggunakan SAP pada saat bekerja	Y3_1	(Hanggono, Handayani, & Susilo, 2015)
	SAP merupakan salah satu bentuk teknologi canggih dalam mendukung pekerjaan	Y3_2	

Dan berikut adalah diagram path untuk menjelaskan pola hubungan variabel laten dengan indikator.

Tabel 3.3
Diagram Jalur



C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2016) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah para karyawan dibagian *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ. Dimana data per November 2021 jumlah pegawai dibagian pemasaran *Commercial Business* sebanyak 91 orang yang terdiri *admin, person in charge, manager* dan *general manager*.

Tabel 3.4
Daftar Populasi Pengguna SAP
di Bagian Pemasaran *Commercial Business*

No	Posisi Jabatan	Jumlah Karyawan
1	<i>General Manager</i>	1
2	<i>Manager & Assistant Manager</i>	7
4	<i>Senior Supervisor</i>	8
5	<i>Supervisor</i>	17
6	<i>Senior Executive</i>	36
7	<i>Executive</i>	22
Total		91

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2015) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga apabila populasi terlalu besar dan menyebabkan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari seluruh karyawan dibagian *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ Untuk

teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *convencience sampling*. Dimana menurut Sakaran (2006), pengertian *convencience sampling* adalah kumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang setuju mau memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah siapa saja yang merupakan karyawan dibagian *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ yang setuju memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan peneliti. Diketahui bahwa data per November 2021 jumlah karyawan di *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ berjumlah 91. Dan berikut adalah rumus penarikan sampel (Umar, 2014) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dengan diketahui:

- **n** adalah jumlah sampel yang dibutuhkan
- **N** adalah jumlah populasi (jumlah karyawan di *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ)
- **e** adalah presisi atau peran kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 10% atau 0,1 (Sugiyono, 2016).

Sehingga apabila dihitung berdasarkan rumus Solvin diatas maka jumlah sampel yang cukup untuk mewakili populasi dalam penelitian adalah 47,64397906 yang apabila dibulatkan yakni 48 sampel. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sekurang-kurangnya sejumlah 48 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Dimana Sekaran dan Bougie (2016) menjelaskan bahwa sumber data primer yakni sumber data yang diambil secara langsung ke sumber data yang dibutuhkan atau yang menjadi objek penelitian. Dan data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sehingga dalam penelitian ini peneliti memperoleh data secara langsung dari responden dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan dibagian *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan pernyataan-pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Dengan harapan responden yang menerima kuesioner tersebut dapat memberikan respon atas pernyataan-pernyataan tersebut. Daftar pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup dikarenakan adanya alternative jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Karenanya peneliti dalam pengajuan kuesioner menggunakan skala Likert. Menurut Sujarweni (2015) skala *likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut merupakan bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur skala *likert* dalam penelitian ini:

Tabel 3.5
Pengukuran Variabel

Bobot	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Data olahan penelitian, 2021

F. Metode Pengolahan Data

Metode peneliti data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dalam melakukan analisa, sedangkan dalam pengolahan data dilakukan dengan Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan software SmartPLS 3.0.

PLS merupakan metode yang bersifat soft modeling karena data yang digunakan tidak harus dengan pengukuran skala tertentu untuk diasumsikan. Dalam hal ini maka jumlah sampel yang digunakan tidak perlu besar, Ghozali dan Latan (2015).

Adapun model pengujian untuk mengukur indikator dari masing-masing variabel;

- *Outer Model*, yakni;
 - *Convergent Validity* adalah mengukur validitas indikator refleksif sebagai pengukuran variabel dimana dapat dilihat dari outer loading dari masing-masing variabelnya. Indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik, jika nilai outer loading diatas 0,70 (Ghozali dan Latan, 2015),

dan masih dapat di toleransi dari nilai 0.50 sampai dengan 0,60 dapat didrop dari analisis (Ghozali, 2015)

- *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) antar konstruk lain didalam modelnya, jika AVE konstruk lebih besar dari korelasi konstruk lainnya maka dapat dikatakan *discriminant validity* yang baik. Dan untuk menguji model pengukuran *discriminant validity* yakni dengan cara melihat nilai cross loading, yang nilai AVE harus lebih besar dari 0.50 (Ghozali & Latan, 2015)
- *Composite Reliability*, yakni untuk menunjukkan drajat yang mengindikasikan *common latent* (**unobserved**), sehingga dapat menunjukkan indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari masing-masing in pembentuk konstrul, dan nilai batas yang diterima untuk tingkat composite reliability adalah ≥ 0.7 (Ghozali & Latan, 2015)
- Inner Model atau model struktural.

Inner model atau model struktural dalam PLS dapat dievaluasi dengan R-squares (R^2), uji *t*-statistik dengan penjelasan sebagai berikut;

- R-squares (R^2) dapat menjelaskan keragaman konstruk endogen yang mampu menjelaskan oleh konstruk-konstruk eksogen secara serentak (Ghozali & Latan, 2015). Nilai R-Squares 0.75, 0.50 dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Hair et al, 2011 dalam Ghozali & Latan, 2015)

- Inner model juga dapat dievaluasi dengan melihat stabilitas dari estimasi yang dinilai menggunakan uji t -statistik yang dilihat melalui prosedur bootstrapping (Ghozali & Latan, 2015).
- Uji hipotesis t

Pengujian hipotesis t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yakni dengan membandingkan nilai t -statistik dengan nilai t -tabel (Sugiyono,2013). Dimana dalam penelitian ini tarif signifikan α (alpha) adalah sebesar 5% dengan menggunakan t tabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Sekilas tentang PT Asuransi XYZ yang sudah berdiri sejak tahun 1975, dan telah beroperasi lebih dari 45 tahun di Indonesia dengan dasar hukum kepemilikan Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 2018 tentang Kepemilikan Asing pada Perusahaan Perasuransian. PT Asuransi XYZ memiliki beragam produk yang dikelompokkan ke dalam 10 lini usaha yaitu kargo, rangka kapal, harta benda, kendaraan bermotor, tanggung gugat, mesin, minyak dan gas, kecelakaan diri dan kesehatan, kredit dan lain lain. Dengan total unit produk sebanyak 55 produk asuransi.

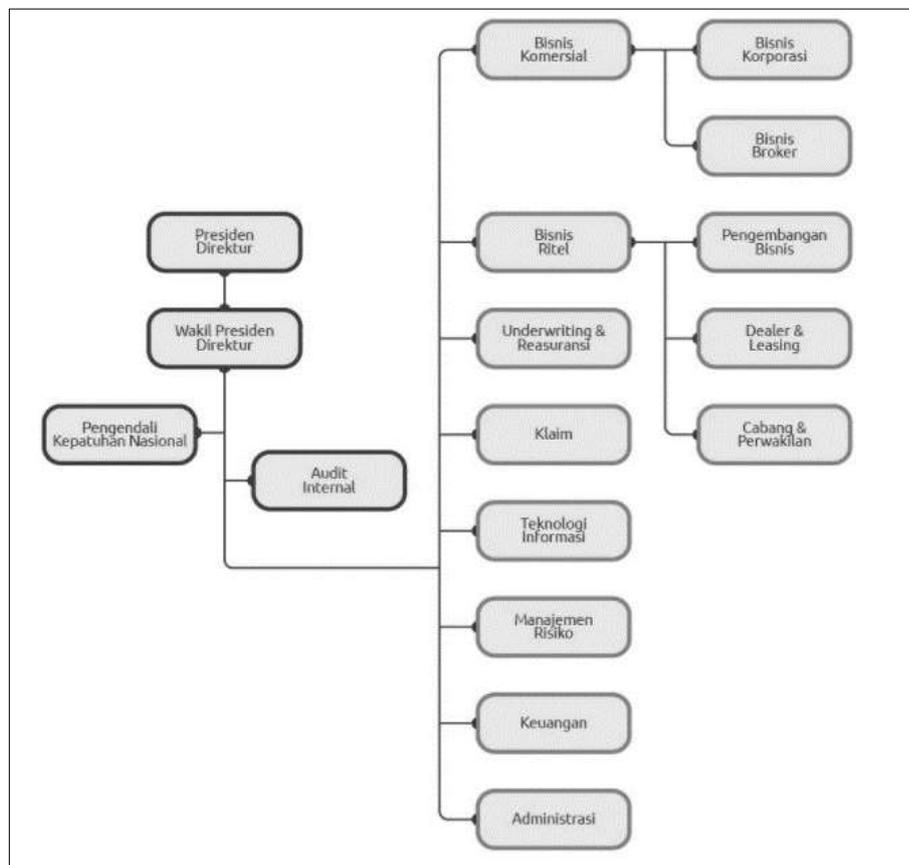
Jaringan dan operasional PT Asuransi XYZ dilakukan melalui 1 Kantor Pusat di Jakarta, 4 Kantor Cabang yakni di Bandung, Batam, Medan dan Surabaya. Serta 3 Kantor Perwakilan di Denpasar, Palembang dan Semarang. Dari data laporan keuangan 2020 terkait kinerja sosial bahwa total ditahun 2020 jumlah karyawan tetap di PT Asuransi XYZ sebanyak 404 orang dan karyawan kontrak sebanyak 48 orang sehingga total secara keseluruhan karyawan sebanyak 452 orang.

Dari laporan keuangan 2020, diinformasi bahwa jumlah pengaduan konsumen (nasabah) sebanyak 83 tahun dan kepuasan konsumen sebesar 95.7% puas dengan layanan klaim yang diberikan oleh PT Asuransi XYZ. Selain itu PT Asuransi XYZ sudah memiliki Sertifikat ISO 27001:2013 yang merupakan penilaian standar

internasional atas keamanan informasi dan sistem tata kelola perlindungan data yang diterbitkan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) bekerja sama dengan Komisi Teknis Elektro Internasional (IEC).

Terkait dengan struktur perusahaan PT Asuransi XYZ, berikut adalah struktur perusahaan di PT Asuransi XYZ:

Gambar 4.1
Diagram Struktur Organisasi PT Asuransi XYZ



Sumber: Website PT Asuransi XYZ

Dari struktur diatas maka dapat dilihat Commercial Business dibagi menjadi dua divisi yakni Bisnis Korporasi dan Bisnis Broker. Dan dua bagian ini lah yang menjadi penelitian. Dimana divisi Bisnis Korporasi terbagi menjadi 4 section yakni:

1. Commercial Business Corporate - Section 1
2. Commercial Business Corporate - Section 2
3. Commercial Business Corporate - Section 3
4. Commercial Business Corporate - Section 4

Sedangka untuk divisi Bisnis Broker menjadi 2 Section yakni:

1. Commercial Broker Business Section 1
2. Commercial Broker Business Section 2

B. Karakteristik Responden

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para karyawan di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ dengan menggunakan google form selama 5 hari kerja. Disebarkan kuesioner kepada 91 karyawan di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ dan diisi oleh 72 karyawan. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 72 karyawan. Dimana nilai responden melebihi hitungan jumlah sampel untuk mewakili populasi di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ yakni sebanyak 48 orang.

B.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 72 orang yang merupakan karyawan di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ. Berikut adalah tabel dari responden penelitian:

Tabel 4.1
Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
Perempuan	54	75
Laki-Laki	18	25
Jumlah	72	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan data Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 72 (tujuh puluh dua) orang. Jumlah sampel dengan paling banyak berasal dari jenis kelamin perempuan sebanyak 54 (lima puluh empat) orang atau 75%, untuk sisanya sampel laki-laki sebanyak 18 (empat puluh tiga) orang atau 25%.

B.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan

Berikut adalah deskripsi data responden berdasarkan posisi pekerjaan di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ:

Tabel 4.2
Responden Penelitian Berdasarkan Posisi Pekerjaan

Posisi Pekerjaan	Jumlah	%
PIC	32	44,4%
Admin	33	45,8%
Manager	6	8,3%
General Manager	1	1,4%
Total	72	100%

Sumber : Data Primer, 2021

Dari table 4.2 diatas maka dapat dilihat bahwa paling banyak reponden memiliki posisi sebagai Admin dengan jumlah 33 orang atau 44,4% dan PIC (Person in Charge) dengan jumlah 32 orang atau 45,8%. Dan sisanya adalah Manager dan General Manager.

B.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode Penggunaan SAP

Berikut adalah deskripsi data responden berdasarkan periode penggunaan SAP oleh karyawan di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ:

Tabel 4.3
Responden Penelitian Berdasarkan Periode Penggunaan SAP

Periode Penggunaan SAP	Jumlah	%
< 1 Tahun	13	18,1%
2-5 Tahun	52	72,2%
> 5 Tahun	7	9,7%
Total	72	100%

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna SAP di *Commercial Business* Departemen di PT Asuransi XYZ sudah 2-5 tahun dalam mengoperasikan SAP dengan jumlah 52 karyawan atau 72,2%.

C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap ini dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas dimana fungsinya untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul di dalam penelitian seperti adanya standar error yang berlebihan dan munculnya angka/nilai yang tidak jelas. Berikut adalah hasil dari pengujian *outer model* dan *inner model*.

C.1. Outer Model

C.1.a Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Dari hasil uji convergent validity berikut adalah output SmartPLS;

Tabel 4.4
Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Indikator	Kode	Loading Outer
(X1) Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan untuk digunakan (<i>use of use</i>)	X1_1	0.872
	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)	X1_2	0.801
	Keandalan sistem (<i>reliability</i>)	X1_3	0.653
	Kecepatan akses (<i>reponse time</i>)	X1_4	0.690
	keamanan sistem (<i>security</i>)	X1_5	0.300
(X2) Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan informasi (<i>completeness</i>)	X2_1	0.727
	Penyajian informasi (<i>format</i>)	X2_2	0.787
	Relevan (<i>relevance</i>)	X2_3	0.684
	Akurat (<i>accurate</i>)	X2_4	0.866
	Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	X2_5	0.696
(X3) Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Jaminan (<i>assurance</i>)	X3_1	0.790
	Empati (<i>system empaty</i>)	X3_2	0.867
	Respon sistem (<i>system responsive</i>)	X3_3	0.855
(X4) Ekspektasi Bekerja (<i>Performance Expectancy</i>)	Persepsi pemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>)	X4_1	0.779
	Kesesuaian pekerjaan (<i>job-fit</i>)	X4_2	0.840
	Keuntungan relative (<i>relative advantage</i>)	X4_3	0.944
	Ekspektasi Hasil (<i>outcome expectation</i>)	X4_4	0.924

(X5) Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Persepsi kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>)	X5_1	0.672
	Kemudahan untuk dipelajari (<i>complexity</i>)	X5_2	0.902
	Kemudahan dalam penggunaan (<i>ease to use</i>)	X5_3	0.901
(X6) Pengaruh social (<i>Social Influence</i>)	Faktor dukungan dari atasan	X6_1	0.866
	Faktor karyawan lain	X6_2	0.876
	Faktor manajemen perusahaan	X6_3	0.907
(X7) Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Condition</i>)	Kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating Condition</i>)	X7_1	0.895
	Persepsi control perilaku (<i>perceived behavioral control</i>)	X7_2	0.797
(Y1) Kepuasan Pengguna User (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan terhadap informasi yang didapat (<i>satisfaction on information</i>)	Y1_1	0.920
	Kepuasan secara menyeluruh (<i>overall satisfaction</i>)	Y2_2	0.937
(Y2) Minat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	Fitur-fitur yang ada dalam SAP dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan	Y2_1	0.866
	Sekali menggunakan SAP, akan timbul keinginan untuk terus menggunakannya	Y2_2	0.864
	Fitur-fitur dalam SAP dapat dikembangkan lagi untuk kepentingan lain dalam penggunaannya	Y2_3	0.634
(Y3) Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	Hampir setiap hari menggunakan SAP pada saat bekerja	Y3_1	0.390
	SAP merupakan salah satu bentuk teknologi canggih dalam mendukung pekerjaan	Y3_2	0.975

Apabila melihat tabel diatas yang merupakan hasil uji *convergent validity* maka dalam penelitian ini penulis menghilangkan indikator yang nilai loading outer-nya kurang dari 0.5 sesuai dengan Ghozali dan Latan (2015). Sehingga berikut adalah indikator-indikator yang dihilangkan oleh peneliti yakni indikator X1.5 dan Y3.2.

C.1.b. Validitas Dikriminan (*Discriminant Validity*)

Pengujian selanjutnya adalah *discriminant validity* setelah dilakukan uji *convergent validity*. Dimana hasil *discriminant validity* yang dibuat oleh peneliti dengan sudah menghapus indikator yang nilai *loading outer-nya* kurang dari 0.5 pada saat uji *convergent validity*. Dalam tabel 4.2 dapat dilihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel yang dituju memiliki nilai yang lebih besar nilainya dibandingkan dengan nilai *cross loading varibel* lain-nya. Sehingga peneliti dapat menunjukan bahwa masing-masing indikator yang digunakan setiap variabel dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Nilai Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Y3
X1.1	0.867	0.677	0.610	0.706	0.734	0.463	0.533	0.655	0.686	0.427
X1.2	0.818	0.717	0.486	0.647	0.519	0.469	0.503	0.661	0.573	0.303
X1.3	0.655	0.588	0.417	0.468	0.251	0.410	0.402	0.495	0.507	0.333
X1.4	0.704	0.500	0.533	0.544	0.521	0.269	0.388	0.443	0.514	0.281
X2.1	0.635	0.727	0.403	0.562	0.395	0.388	0.373	0.680	0.513	0.285
X2.2	0.619	0.787	0.705	0.683	0.602	0.408	0.534	0.687	0.712	0.556
X2.3	0.573	0.684	0.304	0.396	0.446	0.254	0.405	0.488	0.290	0.229
X2.4	0.694	0.866	0.563	0.623	0.607	0.427	0.586	0.695	0.597	0.477
X2.5	0.564	0.696	0.540	0.528	0.492	0.438	0.489	0.538	0.579	0.215
X3.1	0.506	0.513	0.790	0.559	0.415	0.559	0.654	0.419	0.564	0.477
X3.2	0.521	0.553	0.867	0.595	0.558	0.421	0.606	0.461	0.552	0.304
X3.3	0.624	0.618	0.855	0.628	0.643	0.433	0.485	0.645	0.691	0.439
X4.1	0.609	0.610	0.605	0.779	0.534	0.570	0.595	0.628	0.621	0.684
X4.2	0.701	0.628	0.546	0.840	0.578	0.372	0.467	0.716	0.635	0.368
X4.3	0.678	0.703	0.667	0.944	0.671	0.505	0.634	0.791	0.727	0.537
X4.4	0.742	0.681	0.675	0.924	0.689	0.576	0.659	0.692	0.742	0.493
X5.1	0.524	0.473	0.614	0.534	0.672	0.482	0.518	0.357	0.504	0.327
X5.2	0.556	0.543	0.526	0.576	0.902	0.355	0.493	0.596	0.503	0.196
X5.3	0.617	0.654	0.567	0.662	0.901	0.360	0.477	0.740	0.661	0.358
X6.1	0.475	0.413	0.397	0.458	0.413	0.866	0.565	0.436	0.422	0.281
X6.2	0.364	0.371	0.475	0.408	0.271	0.876	0.609	0.294	0.502	0.477
X6.3	0.538	0.535	0.575	0.610	0.459	0.907	0.614	0.506	0.673	0.566
X7.1	0.614	0.622	0.625	0.671	0.591	0.609	0.895	0.560	0.651	0.410
X7.2	0.380	0.433	0.510	0.441	0.357	0.527	0.797	0.413	0.431	0.200
Y1.1	0.628	0.765	0.513	0.707	0.571	0.389	0.489	0.920	0.680	0.542
Y1.2	0.756	0.775	0.645	0.797	0.745	0.509	0.588	0.936	0.789	0.467
Y2.1	0.706	0.677	0.601	0.767	0.569	0.455	0.575	0.801	0.870	0.543
Y2.2	0.649	0.621	0.673	0.645	0.675	0.531	0.507	0.680	0.863	0.592
Y2.3	0.359	0.384	0.447	0.369	0.276	0.541	0.500	0.291	0.629	0.421
Y3.2	0.441	0.484	0.486	0.589	0.345	0.502	0.376	0.541	0.657	1.000

Selain dengan menggunakan Cross Loading, berikut adalah hasil uji *discriminant validity* dengan melihat *average variance extracted* (AVE) yang hasilnya harus lebih besar dari 0.50 (Ghozali & Latan, 2015). Berikut adalah tabel nilai AVE yang dihasilkan

Tabel 4.6
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

VARIABEL		Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan Indikator > 0.5
X1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.587	Valid
X2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0.570	Valid
X3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	0.702	Valid
X4	Ekspektasi Bekerja (<i>Performance Expectancy</i>)	0.765	Valid
X5	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	0.692	Valid
X6	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	0.780	Valid
X7	Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>)	0.718	Valid
Y1	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.862	Valid
Y2	Niat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	0.632	Valid
Y3	Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	1.000	Valid

Dari tabel nilai AVE maka dapat dilihat bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk semua variabel dinyatakan valid karena nilai AVE diatas 0.5.

C.1.c. Composite Reliability

Setelah sudah dilakukan Uji *Discriminant Validity* berikutnya adalah nilai dari *composite reability* yang menunjukkan bahwa setiap indikator dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel, akurat, konsisten dan tepat untuk mengukur variabel.

Berikut adalah nilai *composite reability* yang dihasilkan ;

Tabel 4.7
Nilai *Composite Reliability*

VARIABEL		Composite Reliability	Keterangan
X1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.849	Reliable
X2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0.868	Reliable
X3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	0.876	Reliable
X4	Ekspektasi Bekerja (<i>Performance Expectancy</i>)	0.928	Reliable
X5	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	0.869	Reliable
X6	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	0.914	Reliable
X7	Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>)	0.836	Reliable
Y1	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.926	Reliable
Y2	Niat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	0.835	Reliable
Y3	Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	1.000	Reliable

Dari tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa semua variabel baik dependen maupun independen nilainya diatas 0.7. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa dari variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, ekspektasi bekerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas), maupun variabel

independen (kepuasan pengguna, niat pemakaian dan *actual use*) memiliki realibilitas yang baik.

C.2. Inner Model

C.2.a. R-squares (R^2)

Berikut adalah nilai R-square yang menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dipengaruhi dari masing-masing indikator dengan mengukur bahwa model kuat, moderate dan lemah apabila nilai R-Square 0.75, 0,50 dan 0.25.

Tabel 4.8
Nilai R -Square (R^2)

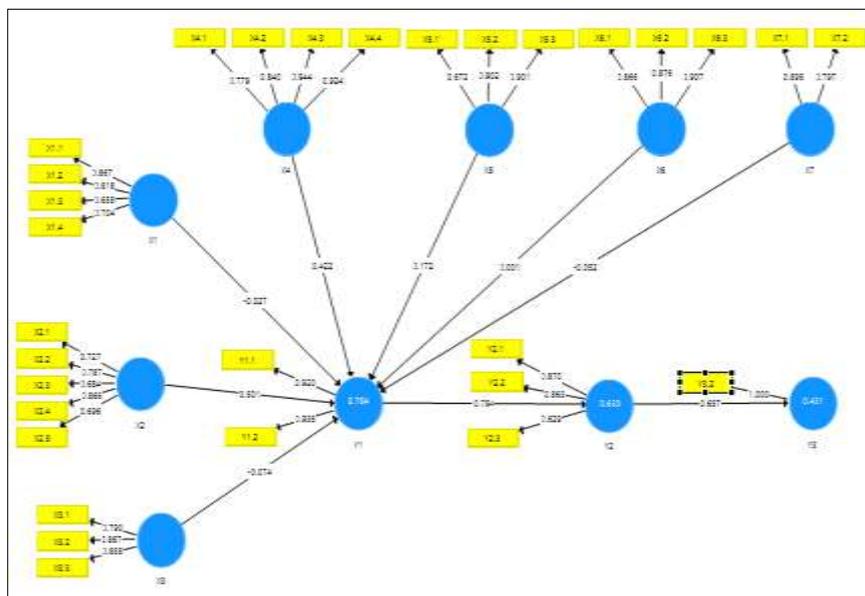
R-Square			
Y1	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.784	Kuat
Y2	Niat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	0.630	Moderate
Y3	Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	0.431	Moderate

Dari hasil tabel diatas maka dijelaskan bahwa Variabel X1 sampai dengan X7 mampu menjelaskan Y1 (kepuasan pengguna) sebesar 78.4%, yang sisanya sebesar 21,6% dijelaskan oleh variabel dan indikator lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian. Dan untuk Y2 (niat pemakaian) dipengaruhi sebesar 63% oleh variabel Y1 (kepuasan pengguna), sedangkan Y3 (*actual use*) mampu dipengaruhi sebesar 43.1% oleh variabel Y2 (niat pemakaian).

C.2.b. Uji *t*-statistik

Berikut adalah hasil uji *t*-statistik dan bootstrapping agar dapat dievaluasi dengan melihat stabilitas dari estimasi yang dinilai dengan menggunakan uji *t*-statistik yang dilihat melalui bootstrapping. Dan berikut bootstrapping yang dihasilkan dari SmartPLS:

Gambar 4.2
Boostrapping



Dan berikut adalah hasil nilai *t*-statistik yang dihasilkan:

Tabel 4.9
Nilai *t*-statistik

VARIABEL	Original Sample	Sample Mean (M)	Satndard Deviation (STDEV)	T Statistic
X1 -> Y1 Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	-0,027	-0,014	0,125	0,219

X2 -> Y1	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,501	0,502	0,117	4,292
X3 -> Y1	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	-0,074	-0,056	0,094	0,779
X4 -> Y1	Ekspektasi Bekerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,422	0,402	0,134	3,153
X5 -> Y1	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,172	0,170	0,128	1,341
X6 -> Y1	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0,001	-0,004	0,064	0,014
X7 -> Y1	Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	-0,052	-0,055	0,112	0,468
Y1 -> Y2	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) terhadap Niat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	0,794	0,797	0,034	23,120
Y2 -> Y3	Niat Pemakaian (<i>Behavioral Intention to Use</i>) Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>)	0,657	0,662	0,094	6,991

C.2.c Hasil Uji Hipotesis

Dari kerangka berpikir yang telah disampaikan dan dari tabel *t*-statistik diatas, maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan membandingkan angka *t*-statistik dengan α (alpha) sebesar 5% atau 0,05 dengan nilai *t*-tabel sebesar 1,669, serta *p*-value 0,05.

Tabel 4.10
Nilai Hasil Pengujian Hipotesis

KETERANGAN		HIPOTESIS PENELITIAN	T Statistic	P Value < 0,05	Nilai <i>t</i> -tabel	Hasil
X1 -> Y1	H1	Kualitas sistem (<i>system quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	0,219	0,827	1,669	Tidak Didukung
X2 -> Y1	H2	Kualitas informasi (<i>information quality</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	4,292	0,000		Didukung
X3 -> Y1	H3	Kualitas layanan (<i>service quality</i>) berpengaruh positif terhadap niat kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	0,779	0,437		Tidak Didukung
X4 -> Y1	H4	Ekspektasi bekerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	3,153	0,002		Didukung
X5 -> Y1	H5	Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	1,341	0,180		Tidak Didukung

X6 -> Y1	H6	Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).	0,014	0,989	Tidak Didukung
X7 -> Y1	H7	Pengaruh kondisi fasilitas (<i>facilitating condition</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	0,468	0,640	Tidak Didukung
Y1 -> Y2	H8	Pengaruh kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (<i>behavioral intention to use</i>).	23,120	0,000	Didukung
Y2 -> Y3	H9	Niat pemakaian (<i>behavioral intention to use</i>) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual (<i>Actual Use</i>).	6,991	0,000	Didukung

Sumber: Data diolah (2021)

Dari tabel 4.10 maka dapat dilihat hasil hipotesis dalam penelitian ini;

- Pengujian untuk hipotesis pertama;

H0 : kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H1 : kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 1 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,827 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 0,219 lebih kecil dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H1 tidak didukung**. Hal ini terdapat kemungkinan bahwa saat ini kualitas sistem yang dihasilkan dari SAP masih belum dirasakan oleh karyawan, mengingat SAP diumumkan untuk dapat diaplikasikan hampir semua produk asuransi di PT asuransi XYZ baru di tahun 2018, sehingga kemungkinan kualitas sistem yang baik terhadap masing-masing produk asuransi masih belum merata dan membuat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem masih kurang. Dengan demikian PT Asuransi XYZ dapat melakukan analisa kualitas sistem pada SAP untuk mengetahui indikator mana yang masih kurang atau belum dirasakan oleh para penggunanya.

- Pengujian untuk hipotesis ke-dua;

H0 : kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H2 : kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 2 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 4,292 lebih besar dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H2 didukung**. Sehingga dapat dikatakan kualitas informasi (*information quality*) yang dihasilkan oleh SAP berpengaruh positif terhadap kepuasannya. Dan dapat diartikan jika kualitas

informasi (*information quality*) yang tinggi maka kepuasan pengguna (*user satisfaction*) penggunaan SAP juga meningkat. Mengingat kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu variabel yang saat ini berpengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*), maka PT Asuransi XYZ dapat terus mengoptimalkan bagian yang berkaitan dengan kualitas informasi (*information quality*) pada SAP salah satunya dengan meningkatkan isi informasi yang dihasilkan oleh SAP untuk lebih detail dan komprehensif.

- Pengujian untuk hipotesis ke-tiga;

H0 : Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H3 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 3 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,437 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 0,779 lebih kecil dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H3 tidak didukung**. Sehingga dapat dikatakan kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dapat karena masih rendahnya kualitas layanan terutama dari segi jaminan para pengguna untuk mendapat dukungan baik oleh para tim SAP apabila mengalami masalah pada SAP, maupun masih kurangnya kemampuan sistem dalam memberikan arahan ketika terjadi masalah, dan begitupun kurangnya kemampuan respon SAP pada saat dioperasikan oleh pengguna di *Corporate Business Departement*,

- Pengujian untuk hipotesis ke-empat;

H0 : Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H4 : Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 4 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 3,153 lebih besar dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H4 didukung**. Sehingga dapat dikatakan ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dapat diartikan semakin tingginya ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) maka semakin tinggi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAP di *Corporate Business Department*. Sehingga yang dapat dilakukan perusahaan yakni harus terus menjaga dan meningkatkan kinerja dari SAP yang saat ini sudah berjalan agar ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) yang dimiliki semakin diyakini oleh para pengguna SAP khususnya di bagian *Corporate Business Department*

- Pengujian untuk hipotesis ke-lima

H0 : Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H5 : Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 5 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,180 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 1,341 lebih kecil dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H5 tidak didukung**. Sehingga dapat

dikatakan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan hal ini dapat terjadi karena masih kurangnya ekspektasi usaha (*effort expectancy*) para pengguna SAP, karena masih sulitnya SAP untuk digunakan maupun dipelajarinya oleh para pengguna di *Corporate Business Department*.

- Pengujian untuk hipotesis ke-enam

H0 : Pengaruh sosial (*social influence*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H6 : Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 6 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,989 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 0,014 lebih kecil dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H6 tidak didukung**. Sehingga dapat dikatakan pengaruh sosial (*social influence*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dapat terjadi karena masih kurangnya pengaruh sosial (*social influence*) dari lingkungan internal perusahaan kepada para pengguna di *Corporate Business Department* dalam menggunakan SAP. Apabila meninjau dari indikator yang digunakan penelitian, maka pihak perusahaan dapat meningkatkan dukungan baik dari atasan, antar pengguna maupun dari level manajemen PT Asuransi XYZ dalam hal meningkatkan kemampuan para pengguna dalam menggunakan SAP.

- Pengujian untuk hipotesis ke-tujuh

H0 : Pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H7 : Pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil uji hipotesis 7 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,64 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 0,468 lebih kecil dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H7 tidak didukung**. Sehingga dapat dikatakan pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan hal ini dapat mungkin terjadi karena masih kurangnya kondisi fasilitas yang ada saat ini untuk mendukung para pengguna dalam meng-operasikan SAP.

- Pengujian untuk hipotesis ke-delapan

H0 : Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*)

H8 : Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*)

Dari hasil uji hipotesis 8 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 23,120 lebih besar dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H8 didukung**. Sehingga dapat dikatakan pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*). Hal ini dapat diartikan apabila tingginya kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAP maka niat pemakaian (*behavioral intention to use*) juga akan meningkat. Karenanya PT Asuransi XYZ harus terus

meningkatkan kepuasan para pengguna sistem baik dari SAP itu sendiri maupun faktor-faktor external diluar sistem, agar para pengguna SAP semakin ingin terus menggunakan SAP khususnya di *Corporate Business Department*.

- Pengujian untuk hipotesis ke-sembilan.

H0 : Niat pemakaian (*behavioral intention to use*) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*).

H9 : Niat pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*).

Dari hasil uji hipotesis 9 didapatkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05 dan nilai *t-statistik* sebesar 6,991 lebih besar dari nilai *t-tabel* sebesar 1,669, dengan demikian **H9 didukung**. Sehingga dapat dikatakan niat pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*). Hal ini diartikan apabila niat pemakaian (*behavioral intention to use*) SAP oleh para pengguna meningkat maka semakin tinggi penggunaan senyataanya SAP dilapangan dalam hal ini di PT Asuransi XYZ pada *Corporate Business Department*.

D. Pembahasan

D.1. Pembahasan Pengaruh Antar-Variabel

D.1.a. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*) adalah sebesar 0,219 dan nilai *p-value* sebesar 0,827 yang lebih besar

dari 0,05. Sehingga dari **H1 tidak didukung** dapat menggambarkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil ini memiliki makna kualitas yang dimiliki SAP tidak berpengaruh dalam kepuasan pengguna SAP di PT Asuransi XYZ pada *Corporate Business Department*. Hal ini dapat terjadi mengingat koresponden di *Corporate Business Departement* lebih banyak jumlah non-admin 39 orang, dibandingkan para-admin sebanyak 33 orang yang dimana para-admin ini memang sangat mengandalkan SAP dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Dan hasil ini dapat menjelaskan pula apabila kualitas SAP ditingkatkan hal ini tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ bagian *Corporate Business Department* selama jumlah non-admin lebih banyak dibandingkan admin, hal ini dapat berubah apabila kedepannya karyawan non-admin mengandalkan SAP dalam melakukan hampir semua aktifitas pekerjaannya sebesar porsi para-admin saat ini. Selain itu masih barunya SAP dioperasikan secara maksimal di tahun 2018 dan belum lamanya pengguna SAP seperti responden periode pengguna SAP yang lebih banyak kurang dari 5 tahun, dapat menjadi faktor pengguna SAP di PT Asuransi XYZ bagian *Corporate Business Department* belum merasakan indikator-indikator yang menjadi kualitas sistem seperti halnya kemudahan penggunaan sistem, ke-fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kecepatan akses dan keamanan sistem karena pengguna masih proses dalam beradaptasi.

Hasil hipotesis pun ini didukung dengan hasil penelitian penerapan SAP di PT Multimas Nabati Asahan oleh Panjaitan, et al (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan penggunanya. Namun tidak

sejalan dengan penelitian penerapan SAP seperti yang sebelumnya pernah dilakukan oleh Dewantara (2019), Nurbani, et al (2019), Kusuma, et al (2014) dan Falgenti, et al (2013), dimana hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yang dimana hal ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean baik di penelitian tahun 1992 maupun yang telah diperbarui di tahun 2003.

D.1.b. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 4,292 dan nilai p-value sebesar 0 yang lebih kecil dari 0,05. **Sehingga dari H2 didukung** dapat menggambarkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), hasil ini pun dapat memiliki implikasi hal yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang penting dalam kepuasan pengguna. Hal ini pun dapat diartikan apabila tingginya tingkat kualitas informasi (*information quality*) akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seperti hal yang disampaikan bahwa oleh Livari (2015) indikator kualitas informasi dapat dilihat dari kelengkapan informasi, penyajian informasi, relevansi, keakuratan data dan ketepatan waktu. Sehingga PT Asuransi XYZ untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna SAP dengan beberapa cara yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut, seperti halnya memperbanyak informasi yang

disajikan didalam SAP sehingga karyawan cukup menggunakan SAP pada saat membutuhkan informasi khususnya yang berkaitan dengan pekerjaan pokok mereka. Selain itu PT Asuransi XYZ juga dapat meningkatkan kualitas dengan cara meningkatkan penyajian informasi yang ditampilkan oleh SAP untuk mudah diakses dan dipahami, mengingat pengguna SAP di bagian *Corporate Business Department* juga diisi oleh pengguna baru yang belum 1 tahun menggunakan SAP dan kemungkinan besar orang-orang ini adalah orang baru di PT Asuransi XYZ. Dan cara lainnya untuk meningkatkan informasi SAP yakni meningkatkan keakuratan data dan ketepatan waktu, dimana hal ini salah satunya dapat dilakukan dengan memaksimalkan jasa vendor pihak SAP untuk dapat meng-upload data-data yang dibutuhkan lebih detail dan komprehensif, serta membuat SAP dapat mempercepat proses input maupun output informasi yang dibutuhkan. Langkah-langkah ini perlu menjadi pertimbangan PT Asuransi XYZ, mengingat kualitas informasi dapat dipakai demi tolak ukur atas informasi yang diberikan oleh dalam sistem informasi berkualitas baik akan mendapatkan nilai para pengguna system tertentu demi memberikan penggunaan yang menyenangkan dan memberi manfaat penggunanya (Budiarta, 2016).

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa peneliti dalam penerapan SAP di beberapa tempat seperti halnya yang dilakukan oleh Nurbani, et al (2019) yang menyebutkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*) di PT.DAHANA (Persero) Subang, disebutkan bahwa kontribusi kualitas informasi (*information quality*) sebesar 62,6% terhadap kepuasan penggunaan SAP. Penelitian lain juga

menunjukkan hal yang sama seperti yang dilakukan oleh Dewantara (2019) yakni pada implementasi SAP pada PT Telkom, begitupun Falgenti, et al (2013) implementasi SAP disebuah salah satu usaha kecil menengah, dimana indikator yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sama, yakni mencakup kelengkapan informasi, penyajian informasi, relevansi, keakuratan data dan ketepatan waktu.

D.1.c. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*)

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*) adalah sebesar 0,779 dan nilai p-value sebesar 0,437 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dari **H3 tidak didukung** dapat menggambarkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*). Dengan demikian dapat diartikan apabila kualitas layanan (*service quality*) dinaikan maka hal ini tidak berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pengguna. Kualitas layanan (*service quality*) yang dimaksud khususnya terkait kualitas layanan yang dihasilkan oleh SAP itu sendiri terutama dukungan yang diberikan oleh tim *project/consultant* SAP kepada karyawan yang menggunakan sistem SAP. Sehingga apabila meninjau dari indikator yang yang digunakan dengan mengadaptasi DeLone & McLean (2003) yakni jaminan (*assurance*), empati (*system empathy*) dan respon sistem (*system responsive*) tidak dapat berpengaruh pada kepuasan pengguna SAP di PT Asuransi XYZ pada bagian Corporate Business Department. Sehingga dapat disampaikan apabila para tim *project/consultant* SAP

dapat dengan mudah untuk dihubungi para pengguna pada saat SAP bermasalah maka tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pengguna SAP, hal ini karena yang sebenarnya dibutuhkan oleh pengguna SAP adalah solusi untuk dapat menangani masalah yang terjadi antara pengguna dan SAP itu sendiri.

Hipotesis ini didukung dengan adanya hasil penelitian penerapan sistem informasi yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Petter and McLean (2009) dalam hasil meta-analysis study yang dilakukan dengan mengkategorikan pengaruh antar hubungan menjadi 2 yakni dukungan yang kuat (*strong support*) dan dukungan yang lemah (*weak support*). Dan hasilnya bahwa kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki dukungan yang lemah (*weak support*).

D.1.d. Pengaruh ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 3,153 dan nilai p-value sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. **Sehingga dari H4 didukung** dapat menggambarkan bahwa ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), hasil ini pun dapat memiliki implikasi hal yang menunjukkan bahwa ekspektasi bekerja memiliki hubungan yang penting dalam kepuasan pengguna. Dan hal ini pun dapat diartikan semakin tingginya tingkat ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) akan berpengaruh pada

semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sehingga apabila mengacu pada definisi ekpektasi bekerja (*performance expectancy*) oleh Venkatesh, et al (2003), dalam hal ini semakin tingginya tingkat dimana individu meyakini SAP yang digunakan dapat membantu dalam meningkatkan kinerjanya, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna SAP di PT Asuransi XYZ pada Corporate Business Department. Dalam meningkatkan ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) adapun hal-hal yang dapat dilakukan, apabila mengacu dari indikator-indikator yang digunakan, seperti meningkatkan SAP agar pengguna dapat merasakan bahwa SAP mampu mempercepat pekerjaannya, lebih produktif dan dapat berdampak pada kinerja yang dihasilkan.

Hasil hipotesis ini sejalan dengan penelitian penggunaan sistem DAPOIK yang dilakukan Wibowo, T (2017) yang dimana ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Puspaningsih (2014) terkait penerapan SAP di Universitas Islam Indonesia, dimana dalam hasil penelitiannya disampaikan bahwa ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) atau besarnya manfaat yang dirasakan serta harapan pengguna SAP meningkat dapat mempengaruhi sikap dipengguna SAP, secara tidak langsung hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

D.1.e. Pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 1,341 dan nilai p-value sebesar 0,18 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dari **H5 tidak didukung** dapat menggambarkan bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seperti yang diketahui bahwa konsep ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dalam penelitian adalah ukuran sejauh mana SAP mudah untuk digunakan. Sehingga dapat diartikan dari hasil penelitian ini bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna, karena pengguna masih belum memiliki ukuran SAP untuk dianggap mudah atau tidak. Hal ini mengingat SAP baru dapat diaplikasikan ke hampir semua produk di tahun 2018 sehingga pengguna masih berfokus pada adaptasi, selain itu responden di Corporate Business Department didominasi oleh karyawan non-admin yang dimana dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak selalu mengakses SAP.

Dari hasil penelitian ini maka tidak mendukung penelitian sebelumnya terkait dengan implementasi sistem yang pernah dilakukan oleh Wibowo, T (2017) dalam penelitiannya yakni penerapan sistem DAPOIK di sebuah pemerintahan. Dimana dari penelitiannya menghasilkan bahwa terdapat pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dapat terjadi karena penggunaan sistem DAPOIK bersifat mandatori bagi respondennya dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan dalam penelitian ini didominasi oleh

responden dengan penggunaan SAP bersifat insidental dimana mengakses SAP untuk jenis pekerjaan tertentu saja.

D.1.f. Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh sosial (*social influence*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah sebesar 0,014 dan nilai p-value sebesar 0,989 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dari **H6 tidak didukung** dapat menggambarkan bahwa sosial (*social influence*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan demikian dapat disampaikan dari hasil penelitian ini bahwa saat ini lingkungan di PT Asuransi XYZ dalam mendorong karyawan menggunakan SAP tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna SAP khususnya di Corporate Business Department. Sepertinya hal ini dapat terjadi di PT Asuransi XYZ mengingat jumlah responden di Corporate Business Department lebih banyak didominasi oleh karyawan non-admin yang mengakses SAP untuk beberapa jenis pekerjaan saja, karena beberapa jenis pekerjaan karyawan non-admin dapat dilakukan tanpa menggunakan SAP. Selain itu tidak berpengaruhnya lingkungan atau pengaruh sosial (*social influence*) di PT Asuransi XYZ khususnya pada Corporate Business Department terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), bisa jadi dapat ditimbulkan karena memang belum adanya dukungan yang berarti dari lingkungan sosial, seperti halnya yang dijadikan dalam indikator penelitian ini diantaranya dukungan dari atasan, sesama tim maupun pihak manajemen dalam penggunaan SAP.

Seperti halnya tidak didukungnya H5, hasil penelitian ini pun juga tidak mendukung penelitian sebelumnya terkait dengan implementasi sistem yang pernah dilakukan oleh Wibowo, T (2017) dimana dalam penelitian penerapan sistem DAPOIK di sebuah pemerintahan dihasilkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*). Dan sama halnya yang disampaikan sebelumnya, hasil yang berbeda ini dapat terjadi karena adanya perbedaan latar belakang jumlah responden pengguna sistem. Dimana responden didominasi pengguna sistem DAPOIK yang bersifat mandatori, sedangkan dalam penelitian ini didominasi responden pengguna SAP masih bersifat insidental.

D.1.g. Pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*) adalah sebesar 0,468 dan nilai p-value sebesar 0,64 yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dari **H7 tidak didukung** dapat menggambarkan bahwa kondisi fasilitas (*facilitating condition*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user statisfaction*). Dengan demikian dapat disampaikan dari hasil penelitian ini bahwa kondisi fasilitas yang saat ini diberikan oleh PT Asuransi XYZ untuk mendukung dalam penggunaan SAP tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna SAP khususnya di Corporate Business Department. Dan dalam hal ini dapat disampaikan bahwa tim proyek SAP serta konsultan SAP yang merupakan

bagian terbesar dari fasilitas tersebut tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna SAP di PT Asuransi XYZ khususnya di bagian Corporate Business Department.

D.1.h. Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*)

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*) adalah sebesar 23,12 dan nilai p-value sebesar 0 yang lebih kecil dari 0,05. **Sehingga dari H8 didukung** dapat menggambarkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*), hasil ini pun dapat memiliki implikasi hal yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang penting dalam niat pemakaian (*behavioral intention to use*). Dan hal ini pun dapat diartikan semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akan berpengaruh pada semakin tingginya tingkat niat pemakaian (*behavioral intention to use*).

Apabila mengacu pada indikator yang diadaptasi dari DeLone dan McLean (2003) seperti halnya yang digunakan dalam penelitian ini yakni kepuasan informasi yang diperoleh pengguna (*satisfaction of information*) dan kepuasan secara menyeluruh (*overall satisfaction*), maka ke-dua indikator ini dapat dijadikan faktor penting oleh PT Asuransi XYZ dalam hal meningkatkan niat penggunaan SAP. Adapun cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan informasi yakni seperti memperluas informasi yang didapat dari penggunaan SAP dengan

adanya informasi dari masing-masing bagian, sehingga apabila pengguna SAP membutuhkan informasi yang berkaitan dengan bagian lain maka dapat diperoleh cukup dengan mengakses SAP. Untuk saat ini informasi yang dapat diakses pada SAP di PT Asuransi XYZ khususnya di bagian Corporate Business Department adalah informasi yang berkaitan dengan bagian di pemasaran, klaim, underwriting dan keuangan, namun saat ini informasi yang disediakan belum menyeluruh kesegala aspek. Sehingga kedepannya dapat dilakukan dengan dimaksimalkannya informasi dari bagian-bagian yang sudah ada untuk lebih menyeluruh kesegala aspek. Dengan demikian diharapkan dapat membuat para karyawan di PT Asuransi XYZ khususnya pada Corporate Business Department lebih meningkat niat penggunaan SAP karena adanya keinginan untuk terus menerus menggunakan, mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan dan menganggap fitur-fitur yang ada didalam SAP dapat terus berkembang

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wibowo et al (2017) yang menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem E-Government berpengaruh positif terhadap niat pemakaian di Riau.

D.1.i. Pengaruh niat pemakaian (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*Actual Use*)

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini pengaruh niat pemakaian (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*) adalah sebesar 6,991 dan nilai p-value sebesar 0 yang lebih kecil dari 0,05. **Sehingga dari H9 didukung** dapat menggambarkan bahwa

niat pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*), hasil ini pun dapat memiliki implikasi hal yang menunjukkan bahwa niat pemakaian (*behavioral intention to use*) memiliki hubungan yang penting dalam penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*). Dan hal ini dapat diartikan semakin tingginya tingkat niat pemakaian (*behavioral intention to use*) akan berpengaruh pada semakin tingginya tingkat penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*).

Dengan demikian dapat disampaikan bahwa dengan semakin seringnya pengguna SAP dalam mengakses SAP dan semakin yakinnya pengguna SAP terhadap fitur-fitur yang ada didalam SAP dapat berkembang, maka hal ini akan berdampak pada semakin meningkatnya keyakinan pengguna SAP bahwa dengan adanya SAP produktifitas pekerjaan dapat meningkat khususnya di PT Asuransi XYZ pada bagian Corporate Business Department. Dan saat ini memang hal ini terbukti dengan adanya SAP pada saat terjadinya Covid 19, yang dimana membuat karyawan PT Asuransi XYZ harus berkerja dari rumah, dengan adanya SAP pekerjaan tetap dapat dilakukan dari rumah karena beberapa informasi yang dibutuhkan dapat diakses melalui SAP walaupun masih belum komprehensif. Namun setidaknya dengan adanya SAP para karyawan PT Asuransi XYZ khususnya dibagian Corporate Business Department dapat tetap produktif dalam melakukan pekerjaannya walaupun dilakukan dari rumah.

Dan dari penelitian ini pun maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan PT Asuransi XYZ dalam hal meningkatkan penggunaan sistem informasi secara aktual

(*actual use*), yakni salah satunya dengan terus memaksimalkan dan mengembangkan fitur-fitur yang ada didalam SAP sehingga hal ini membuat para pengguna SAP di PT Asuransi XYZ khususnya pada bagian Corporate Business Department terus yakin terhadap penggunaan SAP dalam membantu dan meningkatkan produktifitas bekerjanya, sebagaimana kondisi penggunaan sistem informasi secara aktual yang dijelaskan oleh Davis (1989).

Hasil penelitian ini pun didukung oleh peneliti terdahulu yakni oleh Heryanta (2019) dimana disampaikan bahwa adanya pengaruh niat pemakaian (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*) pada penggunaan aplikasi Gojek di Indonesia dengan total responden 315 orang secara acak yang berumur lebih dari 18 tahun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan dari penelitian ini dengan menggunakan model intergarsi dua model evaluasi sistem informasi yaitu model UTAUT dan model DeLone & McLean serta pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa untuk saat ini yang mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ pada bagian Corporate Business Department adalah kualitas informasi (*information quality*) dan ekspektasi bekerja (*performance expectancy*). Selain itu dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna (*user statisfaction*) sistem SAP di PT Asuransi XYZ pada bagian Corporate Business Department berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*). Begitupun niat penggunaan (*behavioral intention to use*) dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dapat mempengaruhi terhadap penggunaan SAP secara aktual (*actual use*) yang artinya niat penggunaan sistem SAP berpengaruh pada penggunaan secara nyata sistem SAP di PT Asuransi XYZ pada bagian Corporate Business Department yang dimana saat diyakinkan bahwa sistem SAP terbukti membantu produktifitas pengguna terutama pada saat karyawan harus berkerja dari rumah (*work from home*) sejak jadinya pandemik.

B. Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran baik saran yang berimplikasi pada manajerial yang memberikan manfaat bagi perusahaan, maupun saran teoritis yang bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan kedepannya berdasarkan keterbatasan penelitian. Saran-saran tersebut diantaranya sebagai berikut;

B.1 Implikasi Manajerial

Dari temuan penelitian ini maka dapat menjadi masukan untuk PT Asuransi XYZ dalam menyusun strategi khususnya dalam pemanfaatan sistem SAP diantaranya;

- Meningkatkan kualitas informasi yang lebih komprehensif dan detail khususnya untuk beberapa jenis informasi yang saat ini sudah ada seperti kondisi isi polis dan informasi klaim. Untuk saat ini isi polis sudah dirasakan cukup dengan mengakses sistem SAP tanpa harus melihat polis fisik, namun untuk informasi klaim didalam sistem SAP diketahui hanya berisi beberapa informasi tertentu. Dan disisi lain adanya kebutuhan pemilik polis yang membutuhkan informasi terkait dengan proses klaim yang sedang berjalan. Sehingga dalam hal ini meningkatkan kualitas informasi salah satunya dapat dilakukan dengan adanya informasi terkait dengan proses klaim karena hal ini sangat membantu khususnya bagian pemasaran yang berinteraksi langsung dengan pemilik polis.

- Meningkatkan ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) sistem SAP dengan cara terus melakukan perbaikan dan pengembangan sistem SAP yang dapat berdampak pada karyawan yang merasakan dengan adanya sistem SAP maka

pekerjaan yang dilakukan semakin cepat, produktif dan mampu meningkatkan kinerja. Dimana hal ini dapat dilakukannya dengan dibuatnya target atau perencanaan terhadap perbaikan maupun pengembangan sistem SAP yang dilakukan oleh team PMO (Project Management Office).

- Dengan adanya pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*), dan niat pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh pada penggunaan sistem informasi secara aktual (*Actual Use*), maka dalam hal ini dapat dimanfaatkan management salah satunya dengan memaksimalkan faktor-faktor dari sistem SAP yang saat ini berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem SAP. Dan dalam ini PT Asuransi XYZ dapat melakukan analisa lebih mendalam dengan mencari tahu faktor-faktor pada sistem SAP yang saat ini berpotensi dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) untuk dapat di-*improve*. Hal ini dilakukan agar niat pemakaian (*behavioral intention to use*) juga dapat semakin meningkat, sehingga karyawan akan lebih memilih menggunakan SAP ketika suatu pekerjaan memiliki pilihan lain agar pekerjaannya terselesaikan. Sehingga dengan penggunaan sistem SAP di PT Asuransi XYZ khususnya di bagian Corporate Business dapat sesuai dengan tujuan perusahaan yakni mampu mendukung bisnis perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya yang secara tidak langsung mampu berkontribusi dalam meningkatkan keuntungan perusahaan. Mengingat bagian Corporate Business merupakan bagian pemasaran yang memiliki peran terbesar dalam menghasilkan pemasukan untuk perusahaan.

B.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya;

- Ruang lingkup responden dalam penelitian ini tidak mewakili PT Asuransi XYZ, mengingat sampel terbatas pada di bagian Corporate Business Department yang merupakan bagian pemasaran di PT Asuransi XYZ. Sehingga penelitian dimasa yang akan datang dapat dilakukan analisa dibagian lain yang menggunakan SAP dalam pekerjaannya, maupun dalam satu perusahaan.

- Dalam penelitian ini tidak melakukan analisa bagaimana efek dari moderators seperti halnya umur, jenis kelamin maupun pengalaman sebagaimana model UTAUT 2012 yang diperkenalkan oleh Venkatesh, et al. Sehingga diharapkan kedepannya peneliti dapat menggunakan model penelitian dengan memasukan efek dari moderators pada beberapa konstruk dalam penelitian.

- Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu sehingga diperlukan kajian penelitian lanjutan dan pengujian kembali terkait hubungan antar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini mengalami perubahan atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

- AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia). (2020, February 21). *Premi Asuransi Umum Tumbuh 14,1% di Kuartal IV 2019*. Retrieved from AAUI (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia): <https://aoui.or.id/premi-asuransi-umum-tumbuh-141-di-kuartal-iv-2019/>
- Adam, R. P., Abdillah, T., & Pakaya, N. (2019). Sistem Informasi Bantuan Bahan Pustaka. *JAMBURA JOURNAL OF INFORMATICS Vol. 1, No. 2.*
- Adriany, F. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pengguna SIM-KAS Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus Pada Universitas Indonesia)*. Jakarta: Fitri Adriany.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Amalia, S., & 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). *E-Proceeding of Management Vol. 3,*, hal. 1516 – 1522.
- Bentley, L. D., & Whitten, J. L. (2007). *System Analysis and Design for the Global Enterprise*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Budiarta, & I Ketut, N. (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*, 115–142.
- Compeau, D., & Higgins, C. (1995a). Computer Self-Efficacy; Development of A Measure And Initial Test. *MIS Quartely*, 19 (2), 189-211.
- Compeau, D., & Higgins, C. (1995b). Application of Social Cognitive Theory to Training for Computer Skills. *Information System Research*, 6 (2), 118-143.
- Danarti, D. (2011). *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan*. Jakarta: G-Media.
- Davis, F. D. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992, March 1). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Retrieved from Information Systems Research: <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* 19(4):9-30.
- Dewantara, Z. (2019). *Evaluasi Kesuksesan Sistem ERP Studi Kasus : Implementasi Modul Keuangan SAP pada PT Telkom Indonesia*. Bandung: Universitas Padjadjaran / Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi.
- Dwivedi, Y., Rana, N., Chen, H., & Williams, M. (2011). A Meta-analysis of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). In: Nüttgens M., Gadatsch A., Kautz K., Schirmer I., Blinn N. (eds) *Governance and Sustainability in Information Systems. Managing the Transfer and Diffusion of IT. TDIT 2011. IFIP Advances in Information and Communication Technology, vol 366.*, 155-170.
- Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT. CP*. Bandung, Indonesia: Unit Research and Knowledge, School of Business and Management - Institut Teknologi Bandung (SBM-ITB).
- Ghozali, I. (2014). *Structrural equation modeling metode alternatif dengan PLS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. (1995). Understanding User Evaluation of Information System. *Journal of Management science*. 12, 1827-1844.
- Hanggono, A. A., Handayani, S. R., & Susilo, H. (2015). ANALISIS ATAS PRAKTEK TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) DALAM MENDUKUNG BISNIS ONLINE DENGAN MEMANFAATKAN JEJARING SOSIAL INSTAGRAM. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 26*, 4-5.
- Haris, C. A., Soedijono WA, B., & Nasiri, A. (2020). Evaluasi Aplikasi Ruang Guru Menggunakan Model UTAUT2 dan Model Kesuksesan DeLone and McLean. *JURTI, Vol.4 No.1*.
- Heryanta, J. (2019). Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Actual Use Pengguna GO-JEK Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan

Innovation Diffusion Theory. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, Vol.7 No.2.

- livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone McLean model of information system success. *ACM Sigmis Database* 36.2, 8-27.
- Kusnendi. (2011). *Konsep Dasar Sistem Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kusuma, D. H., & Puspaningsih, A. (2014). Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sap (Systems Application AndProduct) Dengan Menggunakan Model UTAUT. *APLIKASI BISNIS Vol 15. No 9*.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues ISSN: 2146-4138*.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*16(1), 24-25.
- Meza. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbas. WEB Dengan Fitur Mob. Pada Puskesmas. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (TEKNOSI)*.
- Monk, E., & Wagner, B. (2013). *Concepts In Enterprise Resource Planning*. United States: Course Technology.
- Moore, G., & Banbasat, I. (1991). Development of An Instrument to Measure The Perceptions of Adopting An Information Tecnology Innovation. *Information System Research*, 2 (3), 192-222.
- Nugraheni, D., Saputra, M. C., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya Pada Aspek Intention To Use, Use, User Satisfaction dan Net Benefit. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 5*, 1921-1931.
- Nurbani, K., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). The Impact Of System Quality And Information Quality On User Satisfaction And User Performance . *JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN DAN EKONOMI Vol. 21, No. 2*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016, January 26). *Daftar Perusahaan Asuransi Umum, Jiwa, Reasuransi, Asuransi Wajib Dan Asuransi Sosial*. Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan Web site: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Daftar-Perusahaan-Asuransi-Umum,-Jiwa,-Reasuransi,-Asuransi-Wajib-Dan-Asuransi-Sosial.aspx>

- Pamugar, H., Winarno, W. W., & Najib, W. (2014). Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics Vol. 1, No. 1*.
- Pang, A., Markovski, M., & Micik, A. (2020, December 24). *Top 10 ERP Software Vendors, Market Size and Market Forecast 2020-2025*. Retrieved from [www.appsruntheworld.com: https://www.appsruntheworld.com/top-10-erp-software-vendors-and-market-forecast/](https://www.appsruntheworld.com/top-10-erp-software-vendors-and-market-forecast/)
- Pang, A., Markovski, M., & Micik, A. (2021, December 24). *Top 10 ERP Software Vendors, Market Size and Market Forecast 2020-2025*. Retrieved from [www.appsruntheworld.com: https://www.appsruntheworld.com/top-10-erp-software-vendors-and-market-forecast/](https://www.appsruntheworld.com/top-10-erp-software-vendors-and-market-forecast/)
- Panjaitan, E. S., Hutabarat, D. T., Hutabarat, L. V., & Arisandy, D. (2017). Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan. *ISSN. 1412-0100 VOL 18, NO 1,*.
- Petter, S., & McLean, E. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management Vol.46, Issue 3, 159-166*.
- Petter, S., Delone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems 17(3), 236-263*.
- Popoola, B., 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) DOI: 10.5901/mjss.2014.v5n27p974, 974-984*.
- PT Asuransi MSIG Indonesia. (2019). *Laporan Keuangan, Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan*. Retrieved from MSIG: <https://www.msg.co.id/id/laporan-keuangan-laporan-tahunan-dan-laporan-keberlanjutan>
- Raminda, , A., & Ardini, L. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi, 3(9), 1-15*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tentang Perasuransian*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.

- Saputro, P. H., Budiyanoto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics Vol.2 No.1*, 4-5.
- Seddon, P. (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>.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, *6(1)*, 47–59.
- Suarta, I., & Sudiadnyani, I. (2015). Penentu Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke-4*, 28–30.
- Taiwo, A., & Downe, A. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, *49(1)*, 1-11.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effect in the theory of planned behaviour; A study of consumer adoption intentions. *International Journal of Research Marketing*, 137-155.
- Thompson, R., Higgins, C., & Howell, J. (1991). Personal Computing; Toward a Conceptual Model of Utilization . *MIS Quarterly*, *15 (1)*, 125-143.
- Venkatesh, V. T. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, *36(1)*, 157-178.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS)*, *46(2)*:186-204.
- Venkatesh, V., J. Thong, & X. Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Information Technology. *MIS Quarterly*, *Vol. 36, No. 1*, 157-178.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, pp.425.
- Wibowo, M. I., Santoso, A. J., & Setyohadi, D. B. (2018). Factors Affecting the Successful Implementation of E-Government on Network Documentation and Legal Information Website in Riau. *CommIT (Communication & Information Technology) Journal 12(1)*, 51–57.

Wibowo, T. (2017). Study of User Acceptance and Satisfaction of a Mandatory Government-Regulated Information System. *CommIT (Communication & Information Technology) Journal* 11(1), 41–44.