

ANALYSIS OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS TO USER SATISFACTION

Tiana, Bambang Sugiharto, Indah Umiyati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sutaatmadja

INFO ARTIKEL	ABSTRAK/ABSTRACT
<p>Histori Artikel : Tgl. Masuk : 30 Mei 2019 Tgl. Diterima : 15 Juni 2019 Tersedia Online : 29 Juni 2019</p>	<p><i>This study aims to test and analyze the quality of the system against perceived usefulness, the quality of information against perceived usefulness, the quality of the system to user satisfaction, Information Quality to user satisfaction and perceived usefulness to user satisfaction.</i></p>
<p>Keywords: <i>System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction</i></p>	<p><i>The population in this research is employees teller and customer service department of Bank BJB in subang city. Sampling technique is nonprobability sampling by using purposive sampling method. The type of data used is primary data with questionnaire data collection method. Hypothesis testing used is Structural Equation Modeling (SEM) approach with variance Structural equation test or better known as Partial Least Square (PLS). The result of the research shows that Quality System has a significant positive effect on Perceived Usefulness, Quality of Information has a significant positive effect on Perceived Usefulness, Quality of System has a significant positive effect on user satisfaction, Information Quality has positive significant effect on user satisfaction, and Perceived Usefulness has no effect to User Satisfaction</i></p>

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat dengan kemajuan jaman dan teknologi seperti ini seseorang mau tidak mau harus menguasai teknologi jika tidak ingin ketinggalan dengan yang lainnya. Kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat dalam kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian mutlak sangat

diperlukan (Sabherwal and King, 1992). Hal tersebut telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerapan sistem informasi bagi individu (pengguna), organisasi, dan perusahaan. Menurut Baig and Gururajan (2011), teknologi informasi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis. Sistem informasi yang telah terkomputerisasi seakan menjadi sebuah keharusan dalam sebuah

perusahaan. Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh suatu perusahaan yaitu Kualitas informasi yang baik (Soudani, 2012). Salah satu bentuk pemberian perhatian yang cukup besar suatu perusahaan yaitu terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan, sistem akuntansi perusahaan bergantung pada bagaimana *software* akuntansi tersebut akan dijalankan.

Semua jenis perusahaan, baik perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional perusahaan. Perusahaan jasa seperti bank juga menggunakan sistem yang di dalamnya terdapat aplikasi (*software*) akuntansi. Aplikasi itu yang menghubungkan semua sistem keuangan di dalam bank, baik dari pusat maupun cabang. Aplikasi akuntansi pada Bank hanya terdapat di Bank pusat yang fungsinya mengontrol seluruh transaksi penerimaan simpanan dan pengeluaran kredit di seluruh cabang. Sedangkan pada cabang, terdapat aplikasi (*software*) bank yang terpisah pisah untuk setiap bagian, antara lain aplikasi untuk operasional, aplikasi untuk kepegawaian. Aplikasi Operasional Bank pada masing-masing cabang

berfungsi mengatur transaksi yang berasal dari nasabah baik berupa penerimaan simpanan dan untuk penyaluran kredit. Masalah yang biasanya terjadi dalam pemakaian paket *software* akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian, 1996; Lucas, Walton, dan Ginzberg, 1998). Ketidakesesuaian antara *software* aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Perusahaan yang mengubah proses bisnisnya agar sesuai dengan aplikasi *software* akuntansi, menyebabkan pemakai harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas *software* dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam *software*, masalah *interfacing* dalam sistem, dan kesulitan dalam *hardware* dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai. Jika pemakai merasa tidak puas dengan *software* yang digunakan, mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak lagi digunakan. EUCS (*End User Computer satisfaction*) dapat digunakan sebagai sinyal bagi manajemen untuk mengatasi kesulitan dan ketidakesesuaian ini. Seddon (1997) menyatakan bahwa dengan mengatasi kelemahan pengukuran menjadi lebih baik, kepuasan pengguna akhir dapat digunakan untuk mengukur keuntungan atau keberhasilan *software* akuntansi yang digunakan perusahaan.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Tjiptono dan Chandra (2005:195), mendefinisikan Kepuasan pengguna (*user*) dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna (*user*), yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar. Doll dan Torkzadeh (1994) mengatakan bahwa *End-user satisfaction* sebagai *affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly*. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna akhir sebagai tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi melalui penggunaan *software* oleh pengguna akhir dengan kenyataan yang diterima. Kualitas sistem itu sendiri merupakan kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna DeLone dan McLean, (1992). Sedangkan Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi

persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Konsep ini dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Selain itu manfaat dari sistem pun sama pentingnya karena sama-sama sebagai penentu kepuasan pengguna dan manfaat dari sistem (*perceived usefulness*) Adams, Nelson, & Todd (1992) mendefinisikan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subjek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989).

Beberapa studi tentang kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi diantaranya yang dilakukan oleh Rapina (2014); Nelsi Wisna (2013); Fardinal (2013), hasilnya menyatakan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem

informasi akuntansi maka kualitas informasi akuntansi sebagai *output* dari sistem informasi akuntansi tersebut akan meningkat. Selain itu, kualitas informasi dan kepuasan pengguna akhir juga diteliti oleh DeLone dan McLean (2003), Amin dan Sudarno (2013), Seddon dan Kiew (1996), hasilnya menyatakan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akuntansi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Ada pula penelitian tentang kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Chin dan Todd (1998), DeLone dan McLean (1992), McGill (1998), hasilnya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *system Quality* dan *User Satisfaction*. Davis et al., (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) menyatakan bahwa kualitas sistem sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh Segars dan Grover (1993), Chin dan Todd (1995), serta McHaney dan Cronan (2001). Seddon (1997), menyatakan

bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Penelitian Adams et al. (1992), hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif antara *usefulness* dan *ease of use*. Iqbaria, Guimaraes, dan Davis (1995), dalam penelitian mereka dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) memperlihatkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Hasil pengujian Mao dan Palvia (2006), serta Simon dan Paper (2007), menunjukkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002). Penelitian lain dari Istianingsih dan Setyo Hari (2008), menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Dalam penelitian Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar (2012), memperoleh hasil

penelitiannya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dan menurut Ratih (2015), dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Sedangkan menurut Karnita (2016), menunjukkan hasil bahwa *perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan teori yang mendukung, dan hasil dari penelitian sebelumnya, adapun hipotesis yang diajukan yaitu:

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefullnes*.

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness*.

H3: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *End User software* akuntansi.

H4: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan *End User software* akuntansi.

H5: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan *End User software* akuntansi.

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik *Nonprobability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sample pada penelitian ini adalah metode *Purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah *End user*, khususnya karyawan bagian *Teller* dan *Customer service*. Jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 42 karyawan dari 15 Bank BJB di kota Subang. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah para *end user*, khususnya pada karyawan bagian *teller* dan *customer service* yang telah bekerja menggunakan *software* akuntansi, nama Sistem Informasi Akuntansi yang di gunakan dibank BJB adalah BJB *Fast* dan EBA. Populasi dari penelitian ini yaitu para kayawan bagian *teller* dan *customer service* di Bank BJB kota Subang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 4 (empat) variabel,

yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kepuasan pengguna. Data penelitian yang diisi oleh 40 sampel responden menggunakan *Software* SPSS versi 22. Variabel yang perlu diukur menggunakan uji validitas ditunjukkan dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Kualitas Sistem

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel 5%	Keterangan
1	0,708	0,3120	Valid
2	0,369	0,3120	Valid
3	0,700	0,3120	Valid
4	0,409	0,3120	Valid
5	0,680	0,3120	Valid
6	0,791	0,3120	Valid
7	0,768	0,3120	Valid
8	0,649	0,3120	Valid
9	0,595	0,3120	Valid
10	0,694	0,3120	Valid
11	0,778	0,3120	Valid
12	0,531	0,3120	Valid

13	0,707	0,3120	Valid
----	-------	--------	-------

Sumber: Data SPSS diolah (2017)

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Kualitas Informasi

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel 5%	Keterangan
1	0,647	0,3120	Valid
2	0,672	0,3120	Valid
3	0,759	0,3120	Valid
4	0,655	0,3120	Valid
5	0,758	0,3120	Valid
6	0,742	0,3120	Valid

Sumber: Data SPSS diolah (2017)

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Perceived Usefulness

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel 5%	Keterangan
1	0,599	0,3120	Valid
2	0,487	0,3120	Valid
3	0,476	0,3120	Valid
4	0,537	0,3120	Valid
5	0,475	0,3120	Valid

6	0,477	0,31 20	Valid
---	-------	------------	-------

Sumber: Data SPSS diolah (2017)

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Kuesioner
Mengenai Kepuasan Pengguna

Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel 5%	Keterangan
1	0,365	0,31 20	Valid
2	0,642	0,31 20	Valid
3	0,375	0,31 20	Valid
4	0,648	0,31 20	Valid

Sumber: Data SPSS diolah (2017)

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik perhitungan reliabilitas koefisien Chronbach alpha, dengan alasan perhitungan dengan teknik ini akan memberikan harga yang sebenarnya (Azwar, 1997) dalam (Citra, 2015). Menurut Nunnaly (1987) dalam Citra (2015) suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas dari 4 (empat) variabel dengan sampel responden sebanyak 40 orang

menggunakan bantuan *Software* SPSS versi 22 pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Sistem (Eksogen)	0,916	0,70	Reliabel
Kualitas Informasi (Eksogen)	0,892	0,70	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i> (Endogen)	0,746	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Endogen)	0,744	0,70	Reliabel

Sumber: Data SPSS diolah (2017)

Berikut adalah hasil yang didapat setelah melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel:

1. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari nilai koefisien reliabilitas kuisioner untuk variable Kualitas Sistem (Eksogen) adalah 0,916 atau 91,6% > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya.

2. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari nilai koefisien reliabilitas kuisisioner untuk variable Kualitas Informasi (Eksogen) adalah 0.892 atau 89,2% > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya.
3. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari nilai koefisien reliabilitas kuisisioner untuk variable *Perceived Usefulness* (Endogen) adalah 0,746 atau 74,6% > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya.
4. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari nilai koefisien reliabilitas kuisisioner untuk variable Kepuasan Pengguna (Endogen) adalah 0,744 atau 74,4% > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden dapat dipercaya.

Tabel 7
Bobot Faktor Variabel Kualitas Informasi

Sumber: Data primer diolah (2017)

Berdasarkan tabel 7 diatas, hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk seluruh indikator variabel Kualitas Informasi yang diwakili oleh 4 (empat) dari 6 (enam) buah pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Informasi valid dan reliable. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *loading factor* untuk masing-masing indikator >0,5 dan juga hasil t hitung semua indikator lebih besar dari t table 1,68830. Artinya indikator yang digunakan secara positif signifikan mampu merefleksikan variabel Kualitas Informasi.

Nilai *Composite Reliability* (CR) untuk variabel Kualitas Informasi sebesar 0,917. Nilai *Composite Reliability* (CR) menunjukkan tingkat kesesuaian empat indikator yang diwakili 6 (enam) buah pernyataan dalam variabel Kualitas Informasi sebesar 0,917 dan lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0,650 memenuhi validitas konvergen >0,50 yang menunjukkan bahwa 65,0% informasi

yang didapat dari variabel Kualitas Informasi dapat tercerminkan melaluinya.

Berdasarkan tabel 8 diatas, hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk seluruh indikator variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi atas Kegunaan) yang diwakili oleh 5 (lima) dari 6 (enam) buah pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator yang digunakan untuk mengukur variable *Perceived Usefulness* valid dan reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading factor untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ dan juga hasil t hitung semua indikator lebih besar dari t tabel 1,68830. Artinya indikator yang digunakan secara positif signifikan mampu merefleksikan variabel *Perceived Usefulness*.

Nilai *Composite Reliability* (CR) untuk variabel *Perceived Usefulness* sebesar 0,821. Nilai *Composite Reliability* (CR) menunjukkan tingkat kesesuaian dua indikator yang diwakili 6 (enam) buah pernyataan dalam variabel *Perceived Usefulness* sebesar 0,821 dan lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0,437 tidak memenuhi validitas konvergen $>0,50$ yang

menunjukkan bahwa 43,7% informasi yang didapat dari variabel *Perceived Usefulness* tidak dapat tercerminkan melaluinya.

Berdasarkan tabel 9 diatas, hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk seluruh indikator variabel Kepuasan Pengguna diwakili oleh 3 (tiga) dari 4 (empat) buah pernyataan menunjukkan bahwa pernyataan dalam indikator yang digunakan untuk mengukur variable Kepuasan Pengguna valid dan reliable. Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading factor untuk untuk masing-masing indikator $>0,5$ dan juga hasil t hitung semua indikator lebih besar dari t tabel 1,68830. Artinya indikator yang digunakan secara positif signifikan mampu merefleksikan variabel Kepuasan Pengguna.

Nilai *Composite Reliability* (CR) untuk variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,841. Nilai *Composite Reliability* (CR) menunjukkan tingkat kesesuaian 3 indikator yang diwakili 4 (empat) buah pernyataan dalam variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,841 dan lebih besar dari yang direkomendasikan yaitu 0,70. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sebesar 0,574 memenuhi validitas

konvergen >0,50 yang menunjukkan bahwa 57,4% informasi yang didapat dari variabel Kepuasan Pengguna dapat tercerminkan melaluinya.

1. Validitas diskriminan

a. Melihat Cross Loading Factors

Hasil perhitungan nilai validitas diskriminan untuk kedelapan variabel laten dalam model yang diteliti dapat dilihat pada Tabel 10 berikut ini:

Tabel 10
Nilai Validitas Diskriminan (Cross Loading Factor)

	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Perceived Usefulness	Kepuasan Pengguna
X _{1.1.1}	0,794	0,789	0,741	0,850
X _{1.1.2}	0,523	0,790	0,699	0,653
X _{1.1.3}	0,786	0,867	0,791	0,857
X _{1.1.4}	0,537	0,554	0,713	0,551
X _{1.1.5}	0,717	0,490	0,668	0,630
X _{1.1.6}	0,854	0,786	0,764	0,794
X _{1.2}	0,800	0,535	0,658	0,643
X _{1.3.1}	0,691	0,417	0,587	0,555
X _{1.3.2}	0,628	0,485	0,471	0,497
X _{1.3.3}	0,704	0,405	0,543	0,507
X _{1.4.1}	0,785	0,49	0,589	0,599
X _{1.4.2}	0,592	0,492	0,474	0,477
X _{1.5}	0,758	0,669	0,677	0,652

	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Perceived Usefulness	Kepuasan Pengguna
X _{2.1.1}	0,854	0,786	0,764	0,794
X _{2.1.2}	0,475	0,732	0,571	0,665
X _{2.2}	0,704	0,864	0,784	0,822
X _{2.3}	0,794	0,789	0,741	0,857
X _{2.4.1}	0,523	0,790	0,699	0,653
X _{2.4.2}	0,786	0,867	0,791	0,850
X _{3.1.1}	0,468	0,456	0,666	0,424
X _{3.1.2}	0,331	0,395	0,566	0,383
X _{3.2}	0,523	0,790	0,699	0,653
X _{3.3}	0,786	0,867	0,791	0,857
X _{3.4}	0,717	0,490	0,668	0,630
X _{3.5}	0,704	0,405	0,543	0,507
Y _{1.1.1}	0,475	0,732	0,571	0,665
Y _{1.1.2}	0,786	0,867	0,791	0,857
Y _{1.2}	0,717	0,490	0,668	0,630
Y _{1.3}	0,794	0,789	0,741	0,850

Sumber: Data primer diolah (2017)

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat dijelaskan bahwa:

1. Hasil korelasi variabel Kualitas Sistem (Eksogen) dengan pernyataan pada indikatornya X_{1.1.1}, X_{1.1.3}, X_{1.1.5}, X_{1.1.6}, X_{1.2}, X_{1.3.1}, X_{1.3.2}, X_{1.3.3}, X_{1.4.1}, X_{1.5} lebih tinggi

- dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel laten Kualitas Sisem (Eksogen) dapat dibentuk oleh indikatornya Kecuali indikator $X_{1.1.2}$, $X_{1.1.4}$, $X_{1.4.2}$.
2. Hasil korelasi variabel Kualitas Informasi (Eksogen) dengan pernyataan pada indikatornya $X_{2.1.1}$, $X_{2.1.2}$, $X_{2.2}$, $X_{2.3}$, $X_{2.4.1}$, $X_{2.4.2}$ lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel laten Kualitas Informasi (Eksogen) dapat dibentuk oleh indikatornya.
 3. Hasil korelasi variabel *Perceived Usefulness* (Endogen) dengan pernyataan pada indikatornya $Y_{1.1.1}$, $Y_{1.2}$, $Y_{1.3}$, $Y_{1.4}$ lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel laten *Perceived Usefulness* (Endogen) dapat dibentuk oleh indikatornya kecuali indikator $Y_{1.1.2}$, $Y_{1.5}$.
 4. Hasil korelasi variabel Kepuasan Pengguna (Endogen) dengan pernyataan pada indikatornya $Y_{2.1.1}$, $Y_{2.1.2}$, $Y_{2.2}$, $Y_{2.3}$ lebih tinggi dibandingkan

korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel laten Kepuasan Pengguna (Endogen) dapat dibentuk oleh indikatornya.

- b. Membandingkan akar nilai AVE

Tabel 11
Perbandingan Nilai AVE
Dengan Korelasi Antar Variabel
Laten

	Discriminant validity		Nilai korelasi			
	AVE	Akar kuadrat AVE	KUALITAS SISTEM	KUALITAS INFORMASI	PERCEIVED USEFULNES	KEPUASAN PENGGUNA
Kualitas Sistem	0,508	0,712	1	0,710	0,660	0,702
Kualitas Informasi	0,650	0,806	0,710	1	0,620	0,646
<i>Perceived Usefulness</i>	0,437	0,661	0,660	0,620	1	0,642
Kepuasan Pengguna	0,574	0,757	0,702	0,646	0,642	1

Sumber: Data primer diolah (2017)

Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

1. Nilai koefisien korelasi

Tabel 12
Nilai Koefisien Korelasi

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Sistem > <i>Perceived Usefulness</i>	0,563	Sedang/Cukup
Kualitas Informasi > <i>Perceived Usefulness</i>	0,417	Sedang/Cukup
Kualitas Sistem > Kepuasan Pengguna	0,336	Rendah
Kualitas Informasi > Kepuasan Pengguna	0,698	Sedang /Cukup
<i>Perceived Usefulness</i> > Kepuasan Pengguna	-0,026	Sangat Rendah

Sumber: Data primer diolah (2017)

Berdasarkan tabel 12 maka hasil uji koefisien korelasi dalam penelitian ini adalah:

Nilai koefisien korelasi Kualitas Sistem terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 0,563 dan termasuk ke dalam kriteria Sedang/Cukup. Artinya *Perceived Usefulness* akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas sistem yang baik.

Nilai koefisien korelasi Kualitas Informasi terhadap *Perceived*

Usefulness sebesar 0,417 dan termasuk ke dalam kriteria sedang/cukup. Artinya *Perceived Usefulness* akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas informasi yang baik.

Nilai koefisien korelasi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,336 dan termasuk ke dalam kriteria rendah. Artinya Kepuasan pengguna akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas sistem yang baik.

Nilai koefisien korelasi Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,698 dan termasuk ke dalam sedang/cukup. Artinya kepuasan pengguna akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas informasi yang baik.

Nilai koefisien korelasi *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar -0,026 dan termasuk ke dalam kriteria Sangat rendah. Artinya kepuasan pengguna akan menjadi rendah jika tidak didukung oleh *Perceived Usefulness* yang baik.

Nilai koefisien determinasi (R^2)

Tabel 13
Nilai R Square (R^2)

Variabel Laten	Koefisien Korelasi	Keterangan
<i>Perceived Usefulness</i>	0,959	Kuat
Kepuasan Pengguna	0,898	Kuat

Sumber: Data primer diolah (2017)

Berdasarkan tabel 13 maka hasil uji R2 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien determinasi (R²) *Perceived Usefulness* sebesar 0,959 dan termasuk kedalam kriteria determinasi Kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa 95,9% variabel *Perceived Usefulness* dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi. Sedangkan sisanya sebesar 4,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b. Nilai koefisien determinasi (R²) Kepuasan Pengguna sebesar 0.898 dan termasuk kedalam kriteria determinasi Kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa 89,8% variabel Kepuasan Pengguna dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas

Informasi, dan *Perceived Usefulness*. Sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Kecocokan Model Gabungan

Tabel 14
Nilai Goodness of Fit

Nilai	Variabel Laten				Nilai Rata-rata	Nilai akarat-rata
	K S	KI	P U	K P		
<i>Communality</i>	0,508	0,650	0,437	0,574	0,542	0,736
R ²			0,959	0,898	0,928	0,963
<i>Goodness Of Fit (GoF) = 0,736 x 0,963 = 0,709</i>						

Sumber: Data primer diolah (2017)

Tabel 14 diatas menunjukkan bahwa nilai GoF sebesar 0,709 dan termasuk kedalam kriteria Kuat. Artinya model keseluruhan dengan ke empat variabel laten yang membentuknya memiliki validitas yang cukup kuat.

Analisis Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Perceived Usefulness*

Tabel 15
Persamaan Struktural Pengaruh
Kualitas Sistem terhadap
Perceived Usefulness

Endogenous Construct (<i>Perceived Usefulness</i>)	=	Exogenous Construct (Kualitas Sistem)	+	Error variance
η_1	=	0,563 3,522*	+	0,071

*nilai t statistik uji t

Tabel 15 menunjukkan bahwa koefisien pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Perceived of Usefulness* sebesar 0,563 atau 56,3% sedangkan sisanya 43,7% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variable eksogen yang diteliti. Artinya Kualitas Sistem pada SIA yang diterapkan di Bank BJB memiliki pengaruh yang sedang/cukup terhadap *Perceived Usefulness* pada SIA tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai thitung korelasi Kualitas Sistem sebesar 3,522 lebih besardari t tabel (1,66830). Karena nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem

berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness*

Tabel 16
Persamaan Struktural
Pengaruh Kualitas Informasi
Terhadap *Perceived Usefulness*

Endogenous Construct (<i>Perceived Usefulness</i>)	=	Exogenous Construct (Kualitas Informasi)	+	Error variance
η_1	=	0,417 2,536*	+	0,017

*nilai t statistik uji t

Tabel 16 menunjukkan bahwa koefisien pengaruh Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 0,417 atau 41,7% sedangkan sisanya 58,3% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel eksogen yang diteliti. Artinya Kualitas Informasi pada SIA yang di terapkan di Bank BJB memiliki pengaruh yang Sedang/Cukup terhadap *Perceived Usefulness* pada SIA tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t hitung korelasi Kualitas Informasi sebesar 2,536 lebih besar dari t tabel (1,66830). Karena nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, maka pada tingkat kekeliruan 5%

diputuskan untuk menolak H0 sehingga H1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 17
Persamaan Struktural
Pengaruh Kualitas Sistem
Terhadap Kepuasan Pengguna

Endogenous Construct (Kepuasan Pengguna)	=	Exogenous Construct (Kualitas Sistem)	+	Error variance
η_2	=	0,336	+	0,031

*nilai t statistik uji t

Tabel 17 menunjukkan bahwa koefisien pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,336 atau 33,6% sedangkan sisanya 66,4% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel eksogen yang diteliti. Artinya Kualitas Sistem pada SIA yang diterapkan di Bank BJB memiliki pengaruh yang rendah terhadap Kepuasan Pengguna pada SIA tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t hitung korelasi penggunaan sebesar 1,984 lebih besar dari t table (1,66830).

Karena nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H0 sehingga H1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 18
Persamaan Struktural
Pengaruh Kualitas Informasi
Terhadap Kepuasan Pengguna

Endogenous Construct (Kepuasan Pengguna)	=	Exogenous Construct (Kualitas Informasi)	+	Error variance
η_2	=	0,698	+	0,031

*nilai t statistik uji t

Tabel 18 menunjukkan bahwa koefisien pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sebesar 0,698 atau 69,8% sedangkan sisanya 30,2% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel eksogen yang diteliti. Artinya Kualitas Informasi pada SIA yang diterapkan di Bank BJB memiliki pengaruh yang sedang/ Cukup terhadap Kepuasan Pengguna pada SIA tersebut

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t hitung korelasi Kualitas Informasi sebesar 4,634 lebih besar dari t tabel (1,68830). Karena nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna

Tabel 19
Persamaan Struktural Pengaruh
***Perceived Usefulness* Terhadap**
Kepuasan Pengguna

Endogenous Construct (Kepuasan Pengguna)	Eksogenous Construct (<i>Perceived Usefulness</i>)	Error Variance
η_2	-0,026	0,03
	= 0,117*	+ 1

*nilai t statistik uji t

Tabel 19 menunjukkan bahwa koefisien pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna sebesar -0,026 atau -02,6% sedangkan sisanya 97,4% merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel eksogen yang diteliti. Artinya

Perceived Usefulness pada SIA yang diterapkan di Bank BJB memiliki pengaruh yang Sangat rendah terhadap Kepuasan Pengguna pada SIA tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai t hitung korelasi *Perceived Usefulness* sebesar 0,117 lebih kecil dari t tabel (1,68830). Karena nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menerima H_0 sehingga H_1 ditolak. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Pembahasan

Dalam sub pembahasan akan dijelaskan analisis yang dilakukan sebelumnya yang terdiri dari 4 Variabel diantaranya Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan pengguna.

Analisis Kualitas Sistem Terhadap *Perceived of Usefulness*

Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Sistem memiliki tanggapan responden sebesar 83,84% dan termasuk ke dalam kategori Baik yang artinya Kualitas Sistem pada SIA

di BJB sudah dianggap baik bagi pengguna. Namun jika dilihat dari perhitungan koefisien korelasi, pengujian hipotesis pertama ini menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar 0,563 (56,3%) sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang dengan arah positif. Arah hubungan positif ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Sistem naik/tinggi maka *Perceived Usefulness* juga akan naik/tinggi dan begitupun sebaliknya jika kualitas sistem turun/rendah maka *Perceived Usefulness* juga akan turun/rendah. Dengan kontribusi sebesar 56,3% dari Kualitas Sistem, maka sisanya sebesar 43,7% *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Jika dilihat dari hasil hitung, pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,522 lebih besar daripada t table (1,68830) dan nilai koefisien sebesar 0,563. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dengan nilai koefisien yang "sedang/cukup". Alasan Kualitas Sistem berpengaruh secara Positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* karena pengguna

merasakan kegunaan dengan adanya Kualitas Sistem sehingga merasa yakin dengan menggunakan sistem tersebut, hal ini dilihat kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, Fleksibilitas Sistem, dan keamanan sistem ketika para pengguna menggunakan BJB Fast.

Indikator yang secara signifikan mempengaruhi Kualitas Sistem dalam penelitian ini sebesar 56,3% mengenai $X_{1.1.6}$ (0,854), $X_{1.2}$ (0,800), $X_{1.1.1}$ (0,794), $X_{1.1.3}$ (0,786), $X_{1.4.1}$ (0,785), $X_{1.5}$ (0,758), $X_{1.1.5}$ (0,717), $X_{1.3.3}$ (0,704), $X_{1.3.1}$ (0,691) $X_{1.3.2}$ (0,628), $X_{1.4.2}$ (0,592), $X_{1.1.4}$ (0,537), $X_{1.1.2}$ (0,523). Akan tetapi masih ada faktor-faktor lain diluar indikator dari variabel Kualitas Sistem berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* sebesar 43,7%.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dihasil penelitian ini diterima dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Salim (2014) terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2013) yang terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa Variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif

signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak menjadi prediktor yang baik atas intensitas pengguna.

Analisis Kualitas Informasi Terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Informasi memiliki tanggapan responden sebesar 82,08% dan termasuk ke dalam kategori Baik yang artinya Kualitas Sistem pada SIA yang diterapkan di Bank BJB sudah dianggap baik bagi pengguna. Namun jika dilihat dari perhitungan koefisien korelasi, pengujian hipotesis pertama ini menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar 0,417 (41,7%) sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang/cukup dengan arah positif. Arah hubungan positif ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Informasi naik/tinggi maka *Perceived Usefulness* juga akan naik/tinggi dan begitupun sebaliknya jika persepsi Kualitas Informasi turun/rendah maka *Perceived Usefulness* juga akan turun/rendah. Dengan kontribusi sebesar 41,7% dari Kualitas Informasi,

maka sisanya sebesar 58,3% *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Jika dilihat dari hasil t hitung, pengujian hipotesis kedua menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,536 lebih besar dari pada t tabel(1,68830) dan nilai koefisien sebesar 0,417. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dengan nilai koefisien yang "sedang/cukup". Alasan Kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* karena pengguna merasakan kegunaan atas kualitas informasi yang mereka gunakan sehingga sangat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Indikator yang secara signifikan mempengaruhi Kualitas informasi dalam penelitian ini sebesar 41,7% mengenai X2.4.2 (0,867), X2.2 (0,864), X2.4.1 (0,790), X2.3 (0,789), X2.1.1 (0,786), X2.1.2 (0,732) . Akan tetapi masih ada faktor-faktor lain diluar indikator dari variable Kualitas Informasi terhadap *Perceived Usefulness* dalam penelitian ini sebesar 58,3%.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dihasil penelitian ini diterima dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nilam dan Anton (2016) terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Kartika (2016) yang menyatakan bahwa variabel Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*.

Analisis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Sistem memiliki tanggapan responden sebesar 83,84% dan termasuk ke dalam kategori baik yang artinya Kualitas Sistem pada SIA di Bank BJB sudah dianggap baik bagi pengguna. Namun jika dilihat dari perhitungan koefisien korelasi, pengujian hipotesis pertama ini menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar 0,336 (33,6%) sehingga termasuk ke dalam kriteria rendah dengan arah positif. Arah hubungan positif ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Sistem naik/tinggi

maka Kepuasan Pengguna juga akan naik/tinggi dan begitupun sebaliknya jika kualitas sistem turun/rendah maka Kepuasan Pengguna juga akan turun/rendah. Dengan kontribusi sebesar 33,6% dari Kualitas Sistem, maka sisanya sebesar 66,4% Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Jika dilihat dari hasil t hitung, pengujian hipotesis ketiga menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,984 lebih besar dari pada t table (1,68830) dan nilai koefisien sebesar 0,336. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna tetapi nilai koefisien yang rendah. Alasan Kualitas Sistem rendah tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena sebagian besar kualitas SIA tersebut dipengaruhi oleh pengguna sehingga kepuasan tidak cukup menjadi alasan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Dan sebaliknya, jika kualitas sistem kurang baik, itu tidak akan menjadi alasan bagi responden untuk tidak menggunakan sistem tersebut.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dihasil penelitian ini diterima dan

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Srirumiyati (2016) terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun tidak sejalan Dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak menjadi prediktor yang baik atas kepuasan pengguna.

Analisis Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Informasi memiliki tanggapan responden sebesar 82,08% dan termasuk ke dalam kategori "baik" yang artinya Kualias informasi pada SIA yang digunakan sudah dianggap baik bagi pengguna. Namun jika dilihat dari perhitungan koefisien korelasi, pengujian hipotesis keempat ini menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar 0,698 (69,8%) sehingga termasuk ke dalam kriteria sedang atau cukup dengan arah positif. Arah hubungan positif ini menunjukkan bahwa jika kualitas informasi naik/tinggi maka kepuasan pengguna juga akan naik/tinggi dan begitupun sebaliknya jika kualitas informasi yang dirasakan turun/rendah

maka kepuasan pengguna juga akan turun/rendah. Dengan kontribusi sebesar 69,8% dari kualitas informasi, maka sisanya sebesar 30,2% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Jika dilihat dari hasil t hitung, pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,634 lebih besar dari pada t table (1,68830) dan nilai koefisien sebesar 0,698. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien yang "sedang/cukup". Alasan kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna karena pengguna merasakan kepuasan pada informasi yang dihasilkan pada SIA yang digunakan dengan adanya kepuasan pada informasi dengan keakuratan informasi, ketepatan waktu informasi yang disajikan, informasi yang dihasilkan relevan dan informasi yang bersifat detail dan benar sehingga para pengguna memiliki kinerja yang lebih meningkat, hal ini dilihat dari kepuasan pengguna ketika para pengguna menggunakan SIA tersebut.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dihasil penelitian ini diterima dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fradela (2016) yang menyatakan bahwa variable Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) yang menyatakan bahwa variable Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Analisis *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis deskriptif mengenai *Perceived Usefulness* memiliki tanggapan responden sebesar 83,25% dan termasuk ke dalam kategori “baik” yang artinya *Perceived Usefulness* pada SIA yang diterapkan di Bank BJB sudah dianggap cukup baik bagi pengguna. Namun jika dilihat dari perhitungan koefisien korelasi, pengujian hipotesis keempat ini menghasilkan hasil koefisien korelasi antara variabel laten sebesar -0,026 (2,6%) sehingga termasuk ke dalam kriteria sangat rendah dengan arah negatif. Arah hubungan negatif ini menunjukkan

bahwa jika *Perceived Usefulness* naik/tinggi maka kepuasan pengguna juga akan naik/tinggi dan begitupun sebaliknya jika *perceived usefulness* turun/rendah maka kepuasan pengguna juga akan turun/rendah. Dengan kontribusi sebesar 2,6%% dari *Perceived Usefulness*, maka sisanya sebesar 97,4% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Jika dilihat dari hasil t hitung, pengujian hipotesis pertama menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,117 lebih kecil dari pada t table (1,68830) dan nilai koefisien sebesar 0,026. Hal tersebut menyatakan bahwa variabel *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien yang “sangat rendah” maka hipotesis ditolak. Alasan *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena penggunaan yang dilakukan oleh *Costumer Servis* atau *Teller* selaku responden yang menggunakan SIA tersebut untuk memenuhi pekerjaan yang berhubungan dengan permintaan nasabah dalam transaksi diwajibkan untuk menggunakan SIA yang diterapkan oleh Bank BJB sehingga penggunaan bukan berdasarkan

tingkat kepuasan yang didapat pengguna dari penggunaan SIA yang digunakan melainkan tuntutan dari pekerjaan para Pengguna. Akan tetapi masih ada faktor-faktor lain diluar indikator dari variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 97,4%.

Setelah dilakukan analisis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dihasil penelitian ini ditolak dan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2016) yang menyatakan bahwa variabel *perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Michael Partono (2016) yang menyatakan bahwa variabel *perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kesimpulan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai penelitian sebelumnya yang dilakukan terkait dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Dan bertujuan untuk menjawab identifikasi masalah dalam penelitian ini dengan melakukan Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness*

terhadap Kepuasan *End User Software Akuntansi* (kepuasan pengguna). Dengan menggunakan beberapa indikator yang diantaranya pada variabel kualitas sistem terdiri dari 5 (lima) indikator, pada variabel Kualitas informasi terdiri dari 4 (empat) indikator, pada variabel *Perceived Usefulness* terdiri dari 5 (lima) indikator dan pada variabel Kepuasan Pengguna terdiri dari 3 (tiga) indikator. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengujian t-statistik, adalah sebagai berikut:

Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*.

Variabel kualitas sistem yang diukur dengan 5 (lima) indikator memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini memberikan pengertian bahwa kualitas Sistem yang digunakan pada Kantor Cabang BJB, Kantor Cabang Pembantu BJB, dan Kantor Kas BJB di Subang sebagai alat ketika melaksanakan pekerjaan para pengguna akhir sistem menjadi alasan kuat bagi *teller* dan *customer* selaku responden untuk menggunakannya karena Bank BJB mewajibkan menggunakan Aplikasi yang telah

disediakan dan pada keputusan akhirnya pengguna merasakan kegunaan saat menggunakan sistem dalam peningkatan kinerja para pengguna.

Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*

Variabel kualitas informasi yang diukur dengan 4 (empat) indikator memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini memberikan pengertian bahwa kualitas informasi yang digunakan pada Kantor Cabang BJB, Kantor Cabang Pembantu BJB, dan Kantor Kas BJB di Subang sebagai alat ketika melaksanakan pekerjaan para pengguna akhir sistem menjadi alasan kuat bagi *teller* dan *customer* selaku responden merasakan kegunaan atas informasi yang dihasilkan dan pada keputusan akhirnya pengguna merasakan kegunaan saat atas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan dalam peningkatan kecepatan pengambilan keputusan. *Perceived Usefulness* akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas informasi yang baik.

Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Variabel kualitas sistem yang diukur dengan 5 (lima) indikator memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini memberikan pengertian bahwa kualitas sistem yang digunakan pada Kantor Cabang BJB, Kantor Cabang Pembantu BJB, dan Kantor Kas BJB di Subang sudah sesuai dengan apa yang responden harapkan dari sebuah sistem dengan kecepatan akses dan keandalan sistemnya sehingga responden merasa puas dan terjadinya peningkatan kinerja mereka yang semakin meningkat. Artinya Kepuasan pengguna akan menjadi tinggi jika didukung oleh kualitas sistem yang baik.

1. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Variabel kualitas informasi yang diukur dengan 4 (empat) indikator memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini memberikan pengertian bahwa kualitas Informasi yang dihasilkan pada sistem yang digunakan para responden memberikan kepuasan bagi para penggunanya karena adanya peningkatan dari ketepatan waktu yang dirasakan dari kualitas informasi

sehingga ketepatan pengambilan keputusan yang cepat memberikan kepuasan bagi *teller* dan *customer servis*.

2. *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Variabel *Perceived Usefulness* yang diukur dengan 5 (lima) indikator tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna . Hal ini memberikan pengertian bahwa penggunaan Sistem yang diterapkan oleh Bank BJB berdasarkan pada permintaan dari Bank BJB dan hasil informasi yang didapatkan digunakan untuk kepentingan bank. Penggunaan yang bersifat wajib dan kegunaan yang dirasakan para pengguna kurang puas sesuai fenomena yang terjadi karena sering terjadinya *offline* gangguan pada providernya dan tekanan dari para nasabah yang tidak sabar dengan menunggu sistem tersebut dapat *online* kembali dan para pengguna menyalahkan sistem informasi yang digunakan, mengakibatkan tidak adanya tingkat kepuasan para penggunanya ketika menggunakan Sistem yang telah disediakan.