

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI E-BENEFIT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT ASURANSI JIWA CENTRAL ASIA RAYA DI JAKARTA**

**Bugi Tri Harso, Dino Arletta, Kusumo Adi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta, Indonesia

Email: bugitriharso24@gmail.com, dienoarletta23@gmail.com, kusumoadi@gmail.com

### **Abstrak**

Pandemi Covid-19 memukul banyak sektor usaha, tak terkecuali perusahaan asuransi, sehingga Manajemen berusaha mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengevaluasi kinerja karyawannya dimasa pandemi Covid-19 dalam penggunaan teknologi informasi aplikasi E-BENEFIT. Penelitian ini dilakukan dengan alasan mencari tahu ketidakpuasan dari pengguna terhadap sistem tersebut seperti informasi yang dibutuhkan masih salah, masih ada *error bugs*, butuh waktu lama saat menarik data atau mengupload dokumen kedalam sistem dan kurangnya fitur yang dibutuhkan oleh karyawan (*user*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana masalah dan hipotesis telah ditentukan dan dijabarkan diawal, tahap selanjutnya melakukan *survey* dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 orang karyawan PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya pengguna aplikasi E-BENEFIT untuk mendapatkan data. Data yang dikumpulkan dianalisis dan pengujian hipotesis dilakukan dengan metode korelasi, regresi dan analisis jalur (*path analysis*) dengan persyaratan uji validitas/reliabilitas dan statistik deskriptif dengan menggunakan software SPSS. Hasil dari penelitian ini dapat mengetahui bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu karyawan.

**Kata Kunci:** kualitas sistem; kualitas informasi; *perceived usefulness*; kepuasan pengguna; kinerja individu

### **Abstract**

*The Covid-19 pandemic hit many business sectors, including insurance companies, so Management is working to maintain and improve the company's performance by evaluating the performance of its employees during the Covid-19 pandemic in the use of E-BENEFIT application information technology. This research is conducted on the basis of knowing dissatisfaction from users with the system such as the information needed is still wrong, there are still bug errors, it takes a long time when pulling data or uploading documents into the system and lack of features needed by employees (users). This study uses a quantitative approach where problems and hypotheses have been determined and spelled out at the beginning, the next stage of conducting a survey by distributing questionnaires to 50*

*employees of PT Asuransi Jiwa Asia Tengah Raya users of the E-BENEFIT application to obtain data. The collected data is analyzed and hypothesis testing is conducted by correlation analysis methods, regressions and pathways with descriptive validity and statistical test requirements using SPSS software. The results of this study can be found that the variables of System Quality, Information Quality, Perceived Usability positively affect user satisfaction and user satisfaction variables positively affect the individual performance of employees.*

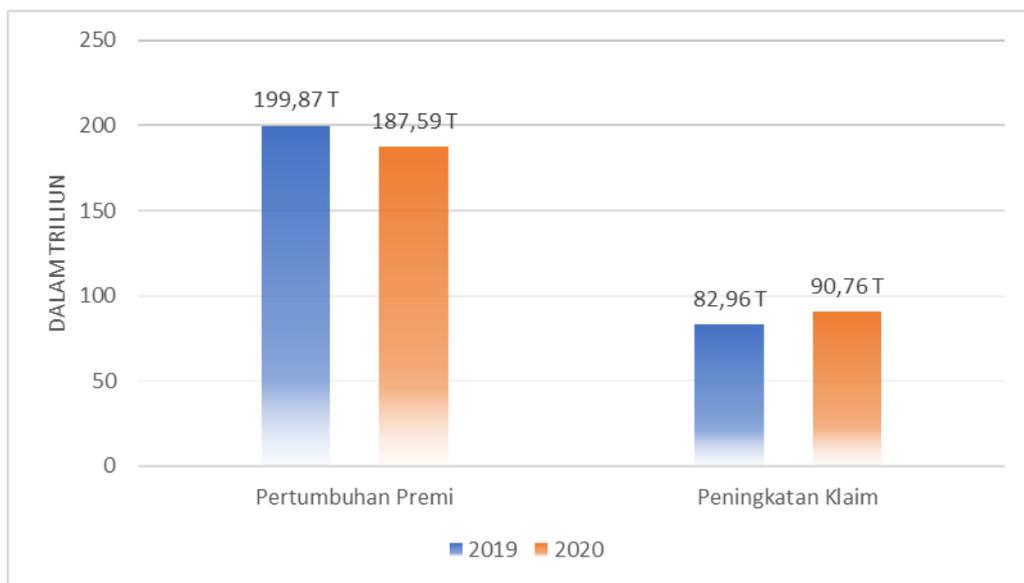
**Keywords:** *system quality; information quality; perceived usefulness; user satisfaction; individual performance*

**Received: 2021-09-22; Accepted: 2021-10-05; Published: 2021-10-20**

### **Pendahuluan**

Pandemi Covid-19 memukul banyak sektor usaha, tak terkecuali perusahaan asuransi. Hal ini menjadi tantangan bagi manajemen untuk memutar otak dan mengatur strategi melaju ditengah krisis. Sehingga manajemen harus tetap menjaga kinerja karyawannya untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah, agar proses bisnis yang berjalan saat ini tidak terganggu.

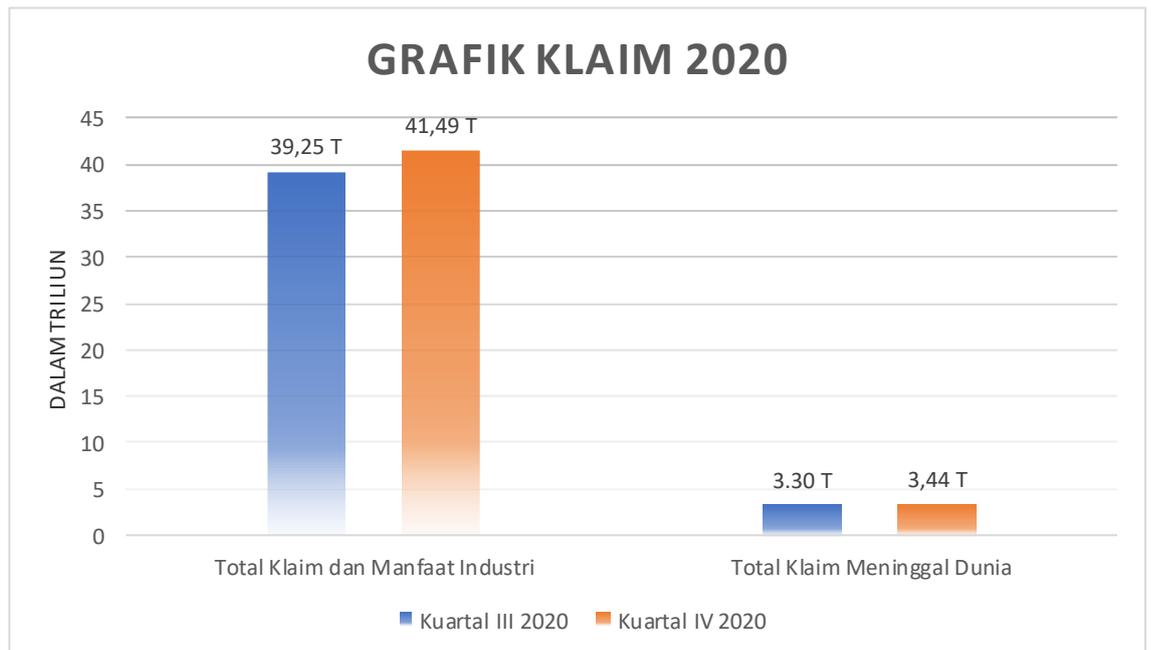
Otorisasi Jasa Keuangan (OJK) memperkirakan, akan terjadi tiga hal di masa pandemi hingga Covid-19 berakhir. Pertama, terjadi pengurangan bisnis asuransi (*demand reduction*), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatat pertumbuhan premi pada 2020 terkoreksi 6,1% secara tahunan dari Rp199,87 triliun di 2019 menjadi Rp187,59 triliun.



**Gambar 1**  
**Grafik Pertumbuhan Premi Tahun 2019-2020**

Kedua, terjadi peningkatan klaim karena para nasabah memerlukan uang untuk memenuhi kebutuhannya. Alasan klaim lainnya, untuk mencairkan (*redemption*)

investasi jatuh tempo mereka, menurut Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatat klaim nilai tebus atau *surrender* mengalami pertumbuhan 7,8% (yoy) menjadi Rp 90,76 triliun di tahun 2020. Untuk total klaim dan manfaat secara industri pada kuartal IV Tahun 2020 mencapai Rp41,49 triliun masih meningkat sebesar 5,7% dibandingkan dengan Kuartal III Tahun 2020 di Rp39,25 triliun. Klaim meninggal dunia pada Kuartal IV Tahun 2020 meningkat sebesar 4,2% dibandingkan dengan Kuartal III 2020, dari Rp3,30 triliun di Kuartal III 2020 menjadi Rp3,44 triliun di Kuartal IV Tahun 2020.



**Gambar 2**  
**Grafik Pertumbuhan Klaim Tahun 2020 Kuartal III dan Kuartal IV**

Klaim tersebut telah dibayarkan kepada 9,128 pemegang polis, meskipun pemerintah menyatakan bahwa Covid-19 merupakan pandemi. Komitmen industri asuransi jiwa konsisten kepada nasabah. Ketiga, terjadi peningkatan permintaan (*increase in demand*) seperti pada enam bulan setelah wabah sars berakhir maka terjadi peningkatan premi dua kali lipat.

Manajemen berusaha mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengevaluasi kinerja karyawannya dimasa pandemi Covid-19 dalam penggunaan teknologi informasi. Dalam era kemajuan teknologi saat ini, peran teknologi informasi dan sistem informasi sangat penting sekali untuk menunjang kinerja sebuah perusahaan agar lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi dan sistem informasi merupakan sebuah cara agar perusahaan dapat meningkatkan daya saing dengan para kompetitornya, tidak sedikit perusahaan berinvestasi yang begitu besar dalam teknologi informasi dan sistem informasi. Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat berpengaruh pada kesesuaian dan harapan antara sistem analisis dengan pengguna (*user*).

Tujuan mengembangkan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja, efektif dan efisiensi karyawan dalam menjalankan proses bisnis yang berjalan di sebuah perusahaan. Sistem informasi baik juga dapat membantu manajemen untuk mengambil keputusan karena sistem informasi dapat memberikan data secara akurat dan cepat. Sehingga manajemen memutuskan untuk mengevaluasi sebuah sistem informasi E-BENEFIT. Dengan mencari tahu ketidakpuasan dari pengguna terhadap sistem tersebut seperti masih ada error bugs, butuh waktu lama saat menarik data atau mengupload dokumen ke dalam sistem dan kurangnya fitur yang dibutuhkan oleh karyawan (user). Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan karyawan yang sangat besar dalam memberikan pelayanan dan proses bisnis perusahaan agar berjalan dengan baik untuk mendukung eksistensi perusahaan.

Dalam menerapkan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan (Fendini, 2013). Jika karyawan (user) sudah puas dengan sistem informasi sebagai suatu alat kerja dalam menyajikan informasi dan mempermudah proses bisnis yang ada. Kerja karyawan akan efektif dan efisien, sehingga kinerja dan pemberian pelayanan kepada nasabah tidak akan terganggu di tengah pandemi covid-19. Jika nasabah memang harus mencairkan (*redemption*) investasi jatuh tempo mereka, diharapkan dimasa depan dengan kondisi perekonomian yang lebih baik, nasabah akan mempercayakan lagi dengan membeli polis asuransinya di PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya.

Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan hardware dan software dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Setiono, 2016). E-BENEFIT adalah sebuah sistem informasi milik PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya untuk asuransi corporate yang digunakan oleh karyawan CAR seperti marketing untuk memberikan informasi polis asuransi kepada pemegang polis (HRD) dan peserta polis, TCM (*Treasury & Cash Management*) membuat laporan dana ASO (*Administrative Services Only*) atau Deposit pemegang polis, CS (*customer service*) untuk memberikan surat penjaminan kepada nasabah, melihat manfaat apa saja yang diterima oleh Nasabah, jumlah limit klaim yang bisa digunakan dan proses penjaminan yang dilakukan oleh nasabah apakah diterima atau ditolak oleh pihak PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-BENEFIT serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap peningkatan kinerja individu karyawan.

### **Metode Penelitian**

Sebuah penelitian pada umumnya terdapat pendekatan dan metode penelitian yang bisa dipakai merujuk pada rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian. (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara

ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan ibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dimana masalah dan hipotesis telah ditentukan dan dijabarkan diawal, tahap selanjutnya melakukan survey dengan menyebarkan kuisisioner untuk mendapatkan data serta melakukan analisis dengan statistika atau secara matematis.

Berdasarkan teori tersebut, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian menggunakan teknik penelitian survey. Penelitian ini dilakukan di PT AJ Central Asia Raya dengan mengambil sampel dari seluruh karyawan kantor pusat PT AJ Central Asia Raya yang menggunakan sistem aplikasi E-BENEFIT yaitu sebanyak 50 orang. Pengumpulan data melalui kuisisioner yang disajikan melalui serangkaian pernyataan yang telah disusun sebelumnya dengan formulasi dan urutan tertentu yang dibagikan kepada responden sebagai sampel.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2017a), adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena penelitian ini menggunakan angka-angka dengan perhitungan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan pengaruh hubungan antara variabel-variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual.

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data yang diperoleh dari responden dengan menyebarkan kuisisioner untuk diisi pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian, menurut (Sugiyono, 2017b) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan metode yang digunakan adalah Kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert 5 poin, Menurut (Sofyan, 2016) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dalam pengukuran kuisisioner penelitian ini, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan yang telah dirancang sedemikian rupa untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan menyediakan alternatif jawaban di dalam kuisisioner sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang paling sesuai. Skala penilaian dimulai dari nilai 1 dengan kondisi tanggapan negatif (minimal) sampai nilai 5 dengan kondisi tanggapan positif (maksimal). Dalam penelitian ini ada dua

variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut penjelasannya :

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Menurut (Sugiyono, 2017b) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel independen adalah:

a. Kualitas Sistem (X1)

Menurut (Dwidienawati, Abdinagoro, Tjahjana, & Gandasari, 2020) berpendapat bahwa kualitas sistem adalah integrasi fungsi sistem dan operasi sistem keandalan berdasarkan persepsi pengguna. Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari DeLone dan McLean dalam (Maryana, Ridhawati, & Sayekti, 2018) dengan skala Likert 5 poin.

b. Kualitas Informasi (X2)

Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi (Buana, M.M.I.B.G., dan Wirawati, 2018), Kualitas informasi secara langsung berkaitan dengan bagaimana informasi dapat digunakan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi. Informasi yang berkualitas dapat membantu menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan efektif (Fitriati, Tubastuvi, & Anggoro, 2020) Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari Rai et al. dalam (Utomo et al, 2017) dengan skala Likert 5 poin.

c. *Perceived Usefulness* (X3)

Menurut (Rukmiyati & Mareni, 2013) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Sedangkan menurut (Ly & Le-Hoang, 2020) *Perceived usefulness* adalah bahwa seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan produktivitas kerjanya.. Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari (Oentario, Harianto, & Irawati, 2017) dengan skala Likert 5 poin.

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Menurut (Sugiyono, 2017b) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Kepuasan Pengguna (Y1)

Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Utomo, Ardianto, & Sisharini, 2017). Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari (Maryana et al., 2018) dengan skala Likert 5 poin.

b. Kinerja Individu (Y2)

kinerja adalah sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang dalam memberikan kontribusi kepada organisasi (Tulodo & Solichin, 2019) dengan skala Likert 5 poin.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

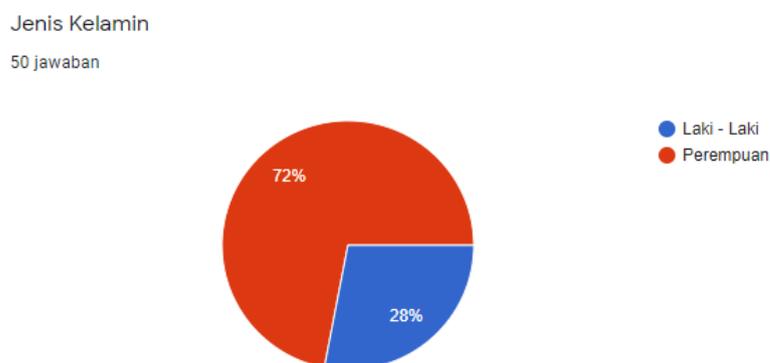
Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini agar dapat teruji, maka seharusnya perlu dilakukan suatu pengujian dengan metode statistik parametris, dimana dalam metode tersebut menyertakan bahwa data yang akan dianalisa yang memenuhi syarat dan kriteria yang memenuhi syarat dan kriteria tersebut akan diuji dan dijabarkan di bawah ini, baik dalam menentukan tingkat valid data tersebut.

Pernyataan-pernyataan yang terkandung dalam kuisioner untuk variable Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Perceived Usefulness (X3), Kepuasan Pengguna (Y1), dan Kinerja Individu (Y2) sebagai variable yang di susun sedemikian rupa sehingga dianggap mampu memberikan masukan (input) data bagi penulis. Butir-butir pernyataan di susun dan diukur dalam skala linkert dengan bobot nilai 1 – 5, yaitu dengan pernyataan-pernyataan mulai dari sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1). Deskripsi hasil penelitian di peroleh berdasarkan 700 responden yang dijadikan sampel yang terdiri dari 50 orang karyawan yang menggunakan aplikasi E-BENEFIT di PT AJ Central Asia Raya.

Analisi deskriptif karakteristik responden terdiri dari table yang berisi tentang jenis kelamin, departemen tempat bekerja. Karakteristik data dikelolah berdasarkan data kuisioner secara lengkap yang dilihat.

#### 1. Jenis Kelamin

Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut ini:

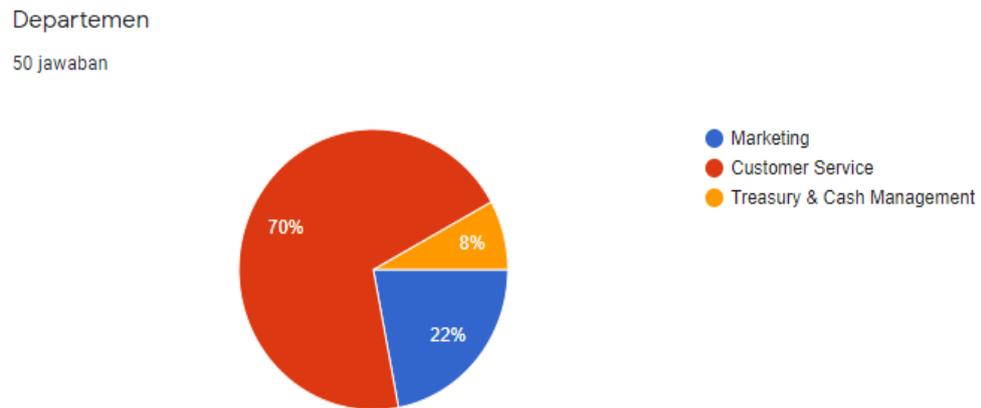


**Gambar 1**  
**Grafik Sample Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah responden terbanyak perempuan yaitu sebanyak 36 orang atau 72% dan jumlah responden laki-laki adalah 14 orang atau 28 %.

## 2. Departemen

Sebaran responden berdasarkan departemen dapat dilihat pada table berikut ini:



**Gambar 2**  
**Grafik Sample Berdasarkan Departemen**

Jumlah responden terbanyak dari departemen Customer Service yaitu sebanyak 35 orang atau 70%, yang kedua dari departemen marketing 11 orang atau 22% dan jumlah responden ketiga dari departeme Treasury and Cash Management adalah 4 orang atau 8 %.

## 3. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pernyataan yang ada dalam sebuah kuisioner, apakah isi dari butir-butir pernyataan tersebut sudah valid dan reliable, jika butir-butir pernyataan tersebut sudah valid dan reliabel berarti butir-butir pernyataan tersebut sudah bias untuk mengukur faktor-faktornya.

### 1) Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi produk Moment Pearson, masing-masing skor pernyataan dikorelasikan dengan skor total dalam satu variabel. Metode ini menyatakan suatu pernyataan adalah valid apabila dari suatu variabel nilai  $r$  hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation  $>$  dari  $r$  tabel  $(n - 2)$ . Alpha ( $\alpha$ ) yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Keterangan :

$N$  : Jumlah responden

$\alpha$  : Batas toleransi kesalahan dalam penelitian

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

Uji validitas kualitas sistem ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n - 2$ . Dalam penelitian ini  $df = 50-2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat r tabel dua sisi sebesar 0,2787. Jika r hitung (per item) lebih besar r tabel berarti pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
X1.1	17.2600	7.543	.569	.741
X1.2	17.7200	6.369	.567	.725
X1.3	18.1800	6.314	.550	.730
X1.4	17.8200	6.069	.663	.698
X1.5	17.3600	7.133	.417	.763
X1.6	17.8600	6.858	.413	.767

**Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0**

Berdasarkan tabel 1, terlihat 6 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari 6 pernyataan tersebut bahwa variabel kualitas sistem memiliki r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > r tabel. Analisis output kualitas sistem dapat dilihat sebagai berikut :

r hitung Pernyataan 1, dengan nilai  $0,569 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 2, dengan nilai  $0,567 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 3, dengan nilai  $0,550 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 4, dengan nilai  $0,663 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 5, dengan nilai  $0,417 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 6, dengan nilai  $0,413 > 0,2787$ , dapat disimpulkan valid.

2) Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)

Uji validitas kualitas informasi membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n - 2$ . Dalam penelitian ini  $df = 50-2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat r tabel dua sisi sebesar 0,2787. Jika r hitung (per item) lebih besar r tabel dapat disimpulkan pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
X2.1	19.0400	5.549	.463	.798
X2.2	18.9400	5.241	.597	.772
X2.3	18.9800	5.081	.573	.775
X2.4	19.1000	4.541	.755	.730
X2.5	19.1400	5.225	.455	.803
X2.6	19.2000	4.857	.572	.776

Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 2, terlihat 6 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari 6 pernyataan tersebut bahwa variabel kualitas informasi memiliki r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > rtabel.

Analisis output kualitas informasi di atas dapat dilihat sebagai berikut :  
 r hitung Pernyataan 1, dengan nilai 0,463 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 2, dengan nilai 0,597 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 3, dengan nilai 0,573 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 4, dengan nilai 0,755 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 5, dengan nilai 0,455 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 6, dengan nilai 0,572 > 0,2787, dapat disimpulkan valid

### 3) Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X3)

Uji validitas perceived usefulness membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n - 2$ . Dalam penelitian ini  $df = 50 - 2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat r tabel dua sisi sebesar 0,2787. Jika r hitung (per item) lebih besar r tabel berarti pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness (X3)**

	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
X3.1	19.8200	7.783	.832	.930
X3.2	19.8800	7.659	.836	.930
X3.3	19.9400	7.649	.811	.933
X3.4	19.9400	7.445	.879	.924
X3.5	19.9400	8.058	.844	.930
X3.6	20.0800	7.830	.759	.939

Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 3, terlihat 6 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari 6 pernyataan tersebut bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > rtabel. Analisis output *perceived usefulness* dapat dilihat sebagai berikut :

rhitung Pernyataan 1, dengan nilai 0,832 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 2, dengan nilai 0,836 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 3, dengan nilai 0,811 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 4, dengan nilai 0,879 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 5, dengan nilai 0,844 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 6, dengan nilai 0,759 > 0,2787, dapat disimpulkan valid

4) Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)

Uji validitas kepuasan pengguna membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n - 2$ . Dalam penelitian ini  $df = 50 - 2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat r tabel dua sisi sebesar 0,2787. Jika r hitung (per item) lebih besar r tabel berarti pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Y1.1	15.3800	4.077	.654	.780
Y1.2	15.3600	3.990	.668	.774
Y1.3	15.5400	3.356	.638	.780
Y1.4	15.5200	3.847	.649	.775
Y1.5	15.7200	3.553	.541	.815

Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 4, terlihat 5 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari 5 pernyataan tersebut bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > rtabel.

Analisis output kepuasan pengguna dapat dilihat sebagai berikut :

rhitung Pernyataan 1, dengan nilai 0,654 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 2, dengan nilai 0,668 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 3, dengan nilai 0,638 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 4, dengan nilai 0,649 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 rhitung Pernyataan 5, dengan nilai 0,541 > 0,2787, dapat disimpulkan valid

5) Uji Validitas Variabel Kinerja Individu (Y2)

Uji validitas kinerja individu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk  $df = n - 2$ . Dalam penelitian ini  $df = 50 - 2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0,05$

didapat r tabel dua sisi sebesar 0,2787. Jika r hitung (per item) lebih besar r tabel berarti pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Variabel Kinerja Individu (Y2)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	<b>Scale Mean if Item Deleted</b>	<b>Scale Variance if Item Deleted</b>	<b>Corrected Item-Total Correlation</b>	<b>Cronbach's Alpha if Item Deleted</b>
Y2.1	19.1800	5.171	.694	.857
Y2.2	19.4000	5.224	.633	.867
Y2.3	19.1400	5.102	.612	.872
Y2.4	19.3800	4.893	.684	.859
Y2.5	19.3000	5.194	.732	.851
Y2.6	19.2000	5.184	.804	.842

Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 5, terlihat 6 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dari 6 pernyataan tersebut bahwa variabel kinerja individu memiliki r hitung yang merupakan nilai dari Corrected Item-Total Correlation > rtabel.

Analisis output kinerja individu dapat dilihat sebagai berikut :  
 r hitung Pernyataan 1, dengan nilai 0,694 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 2, dengan nilai 0,633 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 3, dengan nilai 0,612 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 4, dengan nilai 0,684 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 5, dengan nilai 0,732 > 0,2787, dapat disimpulkan valid  
 r hitung Pernyataan 6, dengan nilai 0,804 > 0,2787, dapat disimpulkan valid.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Untuk menilai sebuah pertanyaan reliabel dapat dilihat dari nilai Cronbach alpha pada setiap pertanyaan. Suatu pernyataan dinyatakan reliable jika mempunyai nilai Cronbach alpha > 0,60.

1) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.772	6

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 6 menunjukkan tabel Reliability Statistics yang menunjukkan suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten dan Cronbach's Alpha  $0,772 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kualitas sistem adalah reliabel, artinya adalah bahwa hasil pengukuran variabel kualitas sistem adalah reliabel.

2) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X2)

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.807	6

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 7 menunjukkan tabel Reliability Statistics yang menunjukkan suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten dan Cronbach's Alpha  $0,807 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kualitas informasi adalah reliabel, artinya adalah bahwa hasil pengukuran variabel kualitas informasi adalah reliabel.

3) Uji Reliabilitas Variabel Perceived Usefulness (X3)

**Tabel 8**  
**Uji Validitas Variabel *Perceived Usefulness***

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.942	6

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 8 menunjukkan tabel Reliability Statistics yang menunjukkan suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten dan Cronbach's Alpha  $0,942 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel perceived usefulness adalah reliabel, artinya adalah bahwa hasil pengukuran variabel perceived usefulness adalah reliabel.

4) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)

**Tabel 9**

**Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	5

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 9 menunjukkan tabel Reliability Statistics yang menunjukkan suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten dan Cronbach's Alpha  $0,820 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kepuasan pengguna adalah reliabel, artinya adalah bahwa hasil pengukuran variabel kepuasan pengguna adalah reliabel.

5) Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Individu (Y2)

**Tabel 10**

**Uji Validitas Variabel Kinerja Individu (Y2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	6

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 10 menunjukkan tabel Reliability Statistics yang menunjukkan suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten dan Cronbach's Alpha  $0,879 > 0,60$ . Dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam variabel kinerja individu adalah reliabel, artinya adalah bahwa hasil pengukuran variabel kinerja individu adalah reliabel.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengukur apakah variabel-variabel yang akan diteliti dapat disebut sebagai variabel yang baik jika variabel tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik statistik.

### 1) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat terlihat dengan pendekatan Kolmogorov-smirnov. Sebelumnya, peneliti menentukan besarnya variabel residual dengan menggunakan bantuan SPSS. Setelah didapatkan residualnya, maka berikut ini adalah uji kolmogorov-smirnov.

**Tabel 11**  
**Uji Kolmogorov Smirnov Persamaan Satu**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		<b>Unstandar zed Residual</b>
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.15270609
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.088
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		.895
Asymp. Sig. (2-tailed)		.400
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 11 diatas, Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,400 > 0,05$  maka dapat dinyatakan data residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dapat terlihat dengan pendekatan kolmogorov-smirnov. Sebelumnya, peneliti menentukan besarnya variabel residual dengan menggunakan bantuan SPSS. Setelah didapatkan residualnya, maka berikut ini adalah uji kolmogorov-smirnov.

**Tabel 12**  
**Uji Kolmogorov Smirnov Persamaan Dua**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		<b>Unstandar zed Residual</b>
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.39475957
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.191
	Negative	-.181
Kolmogorov-Smirnov Z		1.352
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Berdasarkan tabel 12 diatas, Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,052 > 0,05$  maka dapat dinyatakan data residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent variabel). Pada model regresi ini dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati antar variabel independent. Dasar pengambilan keputusan ini jika nilai Tolerance  $>0,1$  dan nilai VIF (Variance Inflation Factor)  $<10$ , maka model regresi ini dapat disimpulkan terbebas dari multikolinieritas.

**Tabel 13**  
**Uji Multikonlinieritas Persamaan Saturday**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Beta	Tolerance	VIF
	(Constant)	1.214	1.555	.781	.439			
	Kualitas Sistem	.327	.067	.419	4.891	.000	.699	1.431
1	Kualitas Informasi	.228	.104	.255	2.196	.033	.379	2.635
	Perceived Usefulness	.251	.082	.351	3.052	.004	.389	2.573

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Hasil Output SPSS v.20.0

Tabel 13 Hasil uji multikolinieritas persamaan satu Menunjukkan setiap variabel independen mempunyai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, sebagai berikut :

- 1) Kualitas Sistem : Tolerance  $0,699 > 0,1$ , VIF  $1,431 < 10$
- 2) Kualitas Informasi : Tolerance  $0,379 > 0,1$ , VIF  $2,635 < 10$
- 3) Perceived Usefulness : Tolerance  $0,389 > 0,1$ , VIF  $2,573 < 10$

Maka dapat dinyatakan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi atau terbebas dari multikolinieritas.

**Tabel 14**  
**Uji Multikolinieritas Persamaan Dua**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.377	1.657		2.642	.011		
1 Kepuasan Pengguna	.967	.085	.855	11.397	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Individu

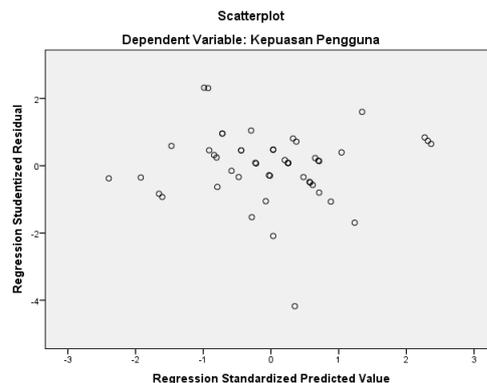
**Sumber : Hasil Output SPSS v.20**

Tabel 14 hasil uji multikolinieritas persamaan dua menunjukkan setiap variabel independen mempunyai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, sebagai berikut :

1) Kepuasan Pengguna : Tolerance 1,000 > 0,1, VIF 1,000 < 10 Maka dapat dinyatakan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi atau terbebas dari multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Berdasarkan grafik scatter plot pada gambar dibawah ini, dasar pengambilan keputusan adalah jika titik-titik pada gambar tersebut tidak membentuk pola tertentu seperti garis lurus, bergelombang atau titik-titik berkumpul pada area tertentu maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

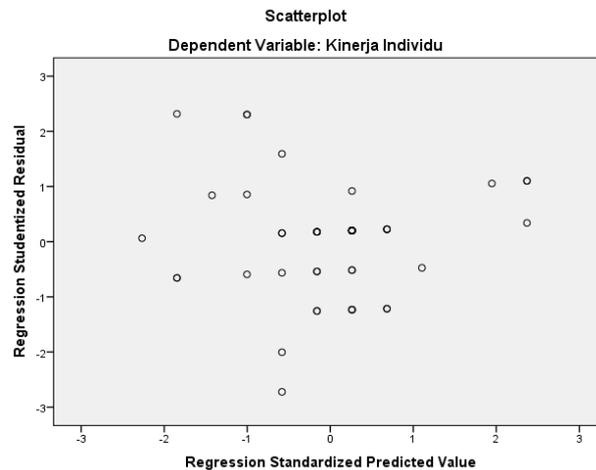


Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

**Gambar 1**

**Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Persamaan Satu**

Gambar 1 hasil output SPSS Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada gambar menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Jadi data pada penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.



Sumber: Hasil Output SPSS v.20.0

## Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot Persamaan Dua

Gambar 2 hasil output SPSS Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada gambar menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Jadi data pada penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

### Kesimpulan

Tesis ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui apakah variable kualitas sistem, kualitas informasi, perceived usefulness mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya, maka dapat dianalisa sebagai berikut: (1.) Pengujian kualitas sistem memperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-BENEFIT. Sehingga dapat diartikan bahwa aplikasi E-BENEFIT sudah memiliki sistem yang berkualitas yang cukup dari indicator kemudahan penggunaan aplikasi, akses yang cepat saat menggunakan aplikasi, keamanan aplikasi hingga integritas antara aplikasi E-BENEFIT dengan aplikasi yang lainnya. (1.) Pengujian kualitas informasi diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-BENEFIT. Sehingga dapat diartikan bahwa aplikasi E-BENEFIT sudah memberikan informasi yang berkualitas, dari sisi penyajian informasi yang mudah dipahami, keakuratan data yang dihasil hingga ketepatan waktu yang masih tergolong cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna. (2.) Pengujian perceived usefulness diperoleh hasil yang menyatakan bahwa perceived usefulness memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-BENEFIT. Sehingga dapat diartikan bahwa pengguna aplikasi E-BENEFIT merasakan kemanfaatannya dan

lebih efektif dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya. (3.) Pengujian kepuasan pengguna diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi E-BENEFIT memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja individu. Sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan dalam menggunakan aplikasi E-BENEFIT berdampak pada meningkatnya kinerja individu, karena pengguna aplikasi E-BENEFIT mendapatkan efisiensi dan efektifitas dalam menyelesaikan pekerjaannya menjadi lebih cepat dan hasil dari pekerjaannya memiliki kualitas dan kuantitas yang baik.

## BIBLIOGRAFI

- Buana, M.M.I.B.G., dan Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22.(1), 683–713.
- Dwidienawati, Diena, Abdinagoro, Sri Bramatoro, Tjahjana, David, & Gandasari, Dyah. (2020). Forced shifting to e-learning during the covid-19 outbreak: Information quality, system quality, service quality, and goal orientation influence to e-learning satisfaction and perceived performance. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 1518–1525. [Google Scholar](#)
- Fendini, Dian Septiayu. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(1). [Google Scholar](#)
- Fitriati, Azmi, Tubastuvi, Naelati, & Anggoro, Subuh. (2020). The Role of AIS Success on Accounting Information Quality. *Int. J. Bus. Manag. Technol*, 4(2), 43–51. [Google Scholar](#)
- LY, Nguyen Thi Huong, & Le-Hoang, Phuong Viet. (2020). The Effects Of Perceived Usefulness, Positive Online Customer Review, Brand Image, Price On Purchase Intention: The Case Of Online Hotel Booking. *International Journal of Management (IJM)*, 11(6). [Google Scholar](#)
- Maryana, Ferra, Ridhawati, Rakhmi, & Sayekti, Tuti Arum. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Pt Pln (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229. [Google Scholar](#)
- Oentario, Yudianto, Harianto, Agung, & Irawati, Jenny. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk Terhadap Intentionto Buy Onlinepatisserie Melalui Consumer Attitude Berbasis Media Sosial Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 26–31. [Google Scholar](#)
- Rukmiyati, Ni Made Sri, & Mareni, Ni Ketut. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Hotel Bintang Lima. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 2(1), 53–61. [Google Scholar](#)
- Setiono, Kharisma Ramadhani Zakhia. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan Pengguna:(Studi Pada Perusahaan Bumn yang Berkantor Pusat di Kota Bandung)*. Universitas Pendidikan Indonesia. [Google Scholar](#)

Sofyan, Siregar Ir. (2016). Statistika Deskriptif untuk penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, Ed. I. *Cet. II*. [Google Scholar](#)

Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Surya. [Google Scholar](#)

Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta: Alfabeta. [Google Scholar](#)

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. [Google Scholar](#)

Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki, & Solichin, Achmad. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25–43. [Google Scholar](#)

Utomo, Listanto Tri, Ardianto, Yusaq Tomo, & Sisharini, Nanik. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Bugi Tri Harso, Dino Arletta, Kusumo Adi (2021)

**First publication right:**

Syntax Idea

**This article is licensed under:**

