

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yang meliputi pembahasan data demografi responden dan statistik jawaban responden, analisis inferensial berupa pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

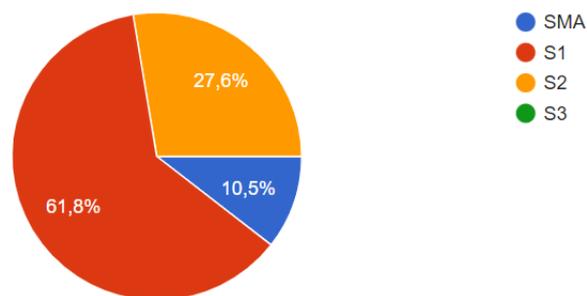
#### 4.1 Data Demografi Responden

Data demografi responden digunakan untuk mengetahui latar belakang responden penelitian dan menghasilkan informasi terkait data karakteristik responden. Data karakteristik responden tersebut meliputi pendidikan terakhir, jenis kelamin, usia, asal klub, dan Frekuensi Penggunaan Sistem Informasi PBSI. Data demografi ini berguna sebagai data pendukung dan informasi tambahan dalam hasil penelitian ini.

##### 4.1.1 Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir

76 jawaban



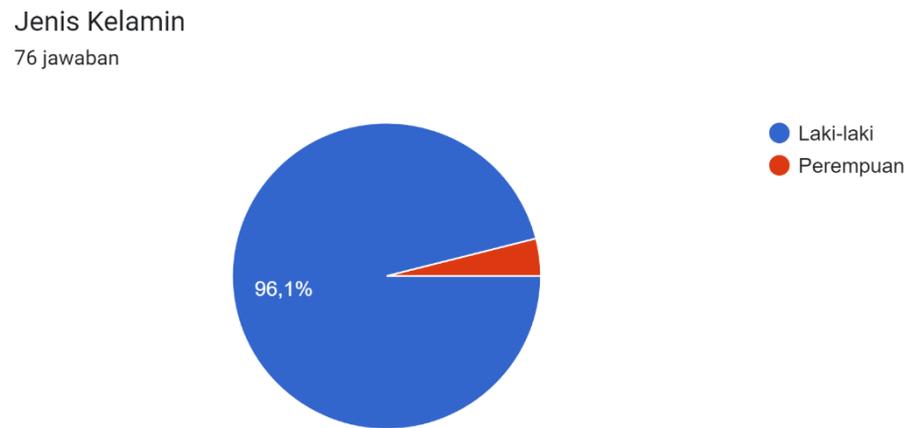
Gambar 4. 1 Pendidikan Terakhir Responden

Sumber: Google form

Pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa dari 76 jumlah responden pengguna sistem informasi PBSI yang berpendidikan SMA berjumlah 8 pengguna (10,5%),

pendidikan S1 berjumlah 47 pengguna (61,8%), dan pendidikan S2 berjumlah 21 pengguna (27,6%). Sehingga responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan pendidikan S1.

#### 4.1.2 Jenis Kelamin



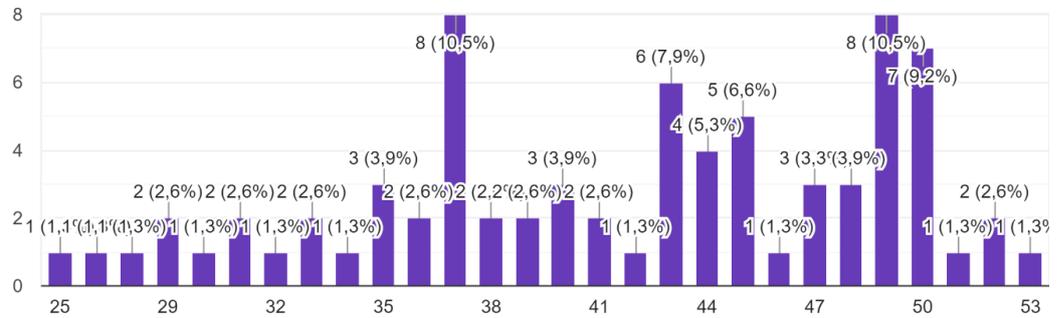
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden

Pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari 76 jumlah responden pengguna sistem informasi PBSI yang berjenis kelamin pria berjumlah 73 pengguna (96,1%) dan jenis kelamin wanita berjumlah 3 pengguna (3,9%). Sehingga responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin pria.

### 4.1.3 Usia

Usia (tahun)

76 jawaban



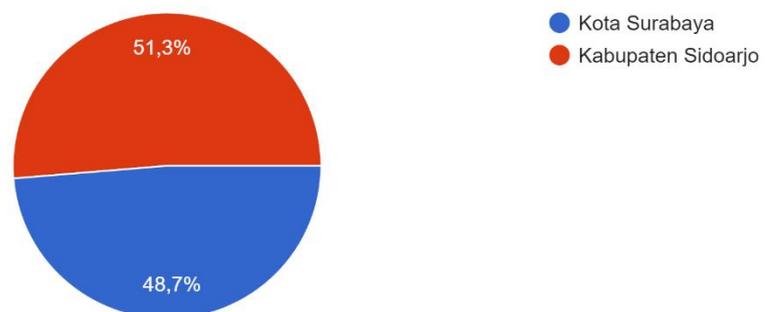
Gambar 4. 3 Usia Responden

Pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa dari 76 jumlah responden pengguna sistem informasi PBSI yang berusia 25 – 35 tahun berjumlah 15 pengguna, usia 36 – 45 tahun berjumlah 35 pengguna, dan usia 46 – 53 tahun berjumlah 26 pengguna. Sehingga responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan usia 36 – 45.

### 4.1.4 Asal Klub

Asal Klub

76 jawaban

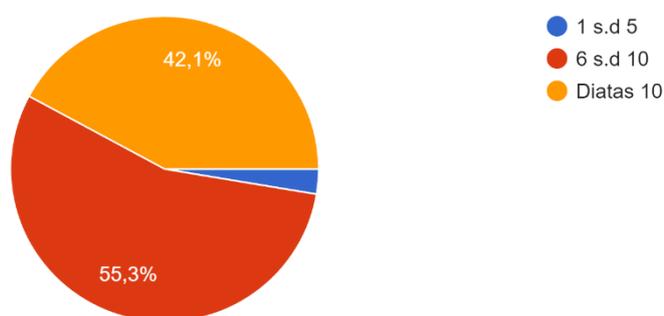


Gambar 4. 4 Asal Klub Responden

Pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa dari 76 jumlah responden pengguna sistem informasi PBSI yang berasal dari Kota Surabaya berjumlah 37 pengguna (48,7%), dan berasal dari Kabupaten Sidoarjo berjumlah 39 pengguna (51,3%). Sehingga responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan asal dari Kabupaten Sidoarjo.

#### 4.1.5 Frekuensi Penggunaan Sistem Informasi PBSI

Dalam satu bulan terakhir, berapa kali bapak/ibu menggunakan sistem informasi PBSI?  
76 jawaban



Gambar 4. 5 Frekuensi Penggunaan Pengguna

Pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa dari 76 jumlah responden pengguna sistem informasi PBSI yang menggunakan sistem informasi PBSI sebanyak 1 s.d 5 kali berjumlah 2 pengguna (2,6%), yang menggunakan sistem informasi PBSI sebanyak 6 s.d 10 kali berjumlah 42 pengguna (55,3%), dan yang menggunakan sistem informasi PBSI sebanyak diatas 10 kali berjumlah 32 pengguna (42,1%). Sehingga responden dengan jumlah terbanyak adalah responden yang menggunakan sistem informasi PBSI sebanyak 6 s.d 10 kali.

#### 4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban pada kuesioner yang telah disebarakan kepada 76 responden. Terdapat lima pilihan 5

jawaban yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skala 5, Setuju (S) dengan skala 4, Netral (N) dengan skala 3, Tidak Setuju (TS) dengan skala 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skala 1. Data yang telah dikumpulkan kemudian dibagi disetiap variabelnya untuk mengetahui jawaban responden dari masing-masing indikator.

#### 4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Sistem

Kualitas Sistem adalah mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi software. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020). Berikut hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel kualitas sistem yang dilakukan menggunakan *tools* Microsoft excel.

Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Sistem

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
<b>KS1</b>	1	1,3	5	6,6	9	11,8	49	64,5	12	15,8
<b>KS2</b>	2	2,6	4	5,3	11	14,5	31	40,8	28	36,8
<b>KS3</b>	2	2,6	4	5,3	6	7,9	39	51,3	25	32,9
<b>KS4</b>	4	5,3	2	2,6	7	9,2	39	51,3	24	31,6
<b>KS5</b>	3	3,9	3	3,9	8	10,5	40	52,6	22	28,9

Pada tabel 4.1, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KS1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 49 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 64,5% responden setuju bahwa menu pada sistem informasi PBSI mudah digunakan.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KS2 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 31. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 40,8% responden setuju bahwa sistem informasi PBSI dapat digunakan dimana saja menggunakan handphone android.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KS3 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 39. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 51,3% responden setuju bahwa sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KS4 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 39. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 51,3% responden setuju bahwa sistem informasi PBSI memiliki backup data dan proses recovery yang cepat.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KS5 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 40. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 52,6% responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna memiliki jaminan kerahasiaan data.

Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Sistem

<b>Indikator</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Modus</b>
<b>KS1</b>	1	5	3,868	4
<b>KS2</b>	1	5	4,039	4

<b>KS3</b>	1	5	4,079	4
<b>KS4</b>	1	5	4,053	4
<b>KS5</b>	1	5	3,987	4

Pada tabel 4.2 dapat diartikan bahwa variabel kualitas sistem mempunyai 5 indikator yaitu KS1, KS2, KS3, KS4, dan KS5 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,079 yaitu terletak pada indikator KS3 dengan pernyataan “sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 3,868 yaitu terletak pada indikator KS1 dengan pernyataan “menu pada sistem informasi PBSI mudah digunakan”.

#### 4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah menggambarkan informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem. Kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pengguna. Berdasarkan penelitian oleh (Meilani et al., 2020).

Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
<b>KI1</b>	4	5,3	2	2,6	3	3,9	42	55,3	25	32,9
<b>KI2</b>	2	2,6	4	5,3	1	1,3	33	43,4	36	47,4
<b>KI3</b>	1	1,3	5	6,6	4	5,3	47	61,8	19	25
<b>KI4</b>	4	5,3	2	2,6	15	19,7	29	38,2	26	34,2

Pada tabel 4.3, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KI1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 42 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 55,3% responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem informasi PBSI mendapatkan data dan informasi yang akurat.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KI2 terdapat pada jawaban yang bernilai 5 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 5 sebanyak 36. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 47,4% responden setuju bahwa sistem informasi PBSI menayangkan data dan informasi tepat waktu.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KI3 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 47. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 61,8% responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna mendapatkan informasi yang lengkap dan dokumentasi yang baik.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KI4 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 29. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 38,2% responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna mudah dalam membaca data dan format sistem yang baik.

Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Informasi

<b>Indikator</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<i>Mean</i>	<b>Modus</b>
<b>KI1</b>	1	5	4,053	4
<b>KI2</b>	1	5	4,289	5
<b>KI3</b>	1	5	4,026	4
<b>KI4</b>	1	5	3,921	4

Pada tabel 4.4 dapat diartikan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai 4 indikator yaitu KI1, KI2, KI3, dan KI4 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,289 yaitu terletak pada indikator KI2 dengan pernyataan “sistem informasi PBSI menayangkan data dan informasi tepat waktu”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 3,921 yaitu terletak

pada indikator KI4 dengan pernyataan “dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna mudah dalam membaca data dan format sistem yang baik”.

#### 4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah mengharapkan pelayanan bagi pengguna yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Berdasarkan penelitian oleh (Meilani et al., 2020). Berikut hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel kualitas layanan yang dilakukan menggunakan *tools* Microsoft excel.

Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
<b>KL1</b>	1	1,3	5	6,6	10	13,2	52	68,4	8	10,5
<b>KL2</b>	3	3,9	3	3,9	3	3,9	34	44,7	33	43,4
<b>KL3</b>	3	3,9	3	3,9	9	11,8	39	51,3	22	28,9
<b>KL4</b>	2	2,6	4	5,3	7	9,2	35	46,1	28	36,8
<b>KL5</b>	3	3,9	3	3,9	6	7,9	50	65,8	14	18,4

Pada tabel 4.5, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KL1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 52 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 68,4% responden setuju bahwa dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna mendapatkan ruang pelayanan dan fasilitas sistem yang memadai.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KL2 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 34. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 44,7% responden setuju

bahwa petugas dapat menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KL3 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 39. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 51,3% responden setuju bahwa petugas sigap dalam melakukan pelayanan.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KL4 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 35. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 46,1% responden setuju bahwa petugas menyelesaikan keluhan dengan kepastian waktu.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KL5 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 50. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 65,8% responden setuju bahwa petugas sabar dan ramah.

Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Layanan

<b>Indikator</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Modus</b>
<b>KL1</b>	1	5	3,789	4
<b>KL2</b>	1	5	4,211	4
<b>KL3</b>	1	5	3,974	4
<b>KL4</b>	1	5	4,079	4
<b>KL5</b>	1	5	3,921	4

Pada tabel 4.6 dapat diartikan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai 5 indikator yaitu KL1, KL2, KL3, KL4, dan KL5 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,211 yaitu terletak pada indikator KL2 dengan pernyataan “petugas dapat menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan

yang baik”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 3,789 yaitu terletak pada indikator KL1 dengan pernyataan “dengan menggunakan sistem informasi PBSI pengguna mendapatkan ruang pelayanan dan fasilitas sistem yang memadai”.

#### 4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Penggunaan

Variabel Penggunaan adalah mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Berdasarkan penelitian oleh (Meilani et al., 2020). Berikut hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel penggunaan yang dilakukan menggunakan *tools* Microsoft excel.

Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Penggunaan

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS(1)		TS(2)		N(3)		S(4)		SS(5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
<b>P1</b>	1	1,3	5	6,6	5	6,6	35	46,1	30	39,5
<b>P2</b>	5	6,6	1	1,3	6	7,9	35	46,1	29	38,2

Pada tabel 4.7, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel P1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 35 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 46,1% responden setuju bahwa pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel P2 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4

sebanyak 35. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 46,1 responden setuju bahwa petugas memberikan fasilitas dan jaminan rekapitulasi data.

Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Penggunaan

Indikator	Minimum	Maksimum	Mean	Modus
P1	1	5	4,171	4
P2	1	5	4,079	4

Pada tabel 4.8 dapat diartikan bahwa variabel penggunaan mempunyai 2 indikator yaitu P1 dan P2 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,171 yaitu terletak pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 4,079 yaitu terletak pada indikator P2 dengan pernyataan “petugas memberikan fasilitas dan jaminan rekapitulasi data”.

#### 4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel Kepuasan Pengguna adalah variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi. Berdasarkan penelitian oleh (Meilani et al., 2020). Berikut hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel kepuasan pengguna yang dilakukan menggunakan *tools* Microsoft excel.

Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
KP1	2	2,6	4	5,3	2	2,6	52	68,4	16	21,1
KP2	4	5,3	2	2,6	5	6,6	33	43,4	32	42,1

<b>KP3</b>	2	2,6	4	5,3	8	10,5	28	36,8	34	44,7
<b>KP4</b>	2	2,6	4	5,3	7	9,2	42	55,3	21	27,6

Pada tabel 4.9, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KP1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 52 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 68,4% responden setuju bahwa pengguna mendapatkan item-item informasi PBSI.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KP2 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 33. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 43,4 responden setuju bahwa petugas memberikan pelayanan yang maksimal.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KP3 terdapat pada jawaban yang bernilai 5 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 5 sebanyak 34. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 44,7 responden setuju bahwa pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel KP4 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 42. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 55,3 responden setuju bahwa pengguna merasakan sistem informasi PBSI sudah memenuhi harapan.

<b>Indikator</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Modus</b>
<b>KP1</b>	1	5	4,000	4
<b>KP2</b>	1	5	4,158	4
<b>KP3</b>	1	5	4,158	5

<b>KP4</b>	1	5	4,000	4
------------	---	---	-------	---

Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna

Pada tabel 4.10 dapat diartikan bahwa variabel kepuasan pengguna mempunyai 4 indikator yaitu KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,158 yaitu terletak pada indikator KP2 dengan pernyataan “petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 4,000 yaitu terletak pada indikator KP1 dengan pernyataan “pengguna mendapatkan item-item informasi PBSI” dan KP4 dengan pernyataan “pengguna merasakan sistem informasi PBSI sudah memenuhi harapan”.

#### 4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel Manfaat Bersih

Variabel Manfaat Bersih adalah dampak pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi (DeLone & McLean, 2016). Berikut hasil analisis deskriptif untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel manfaat bersih yang dilakukan menggunakan *tools* Microsoft excel.

Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Manfaat Bersih

Indikator	Skala Pengukuran									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
<b>MB1</b>	4	5,3	5	6,6	12	15,8	44	57,9	11	14,5
<b>MB2</b>	3	3,9	6	7,9	9	11,8	28	36,8	30	39,5

Pada tabel 4.11, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel MB1 terdapat pada jawaban yang bernilai 4 dengan jumlah

responden yang menjawab nilai 4 sebanyak 44 responden. Hal ini dapat diartikan bahwa 57,9% responden setuju bahwa pengguna merasa hemat dan mengurangi biaya operasional.

Frekuensi jawaban tertinggi pada indikator variabel MB2 terdapat pada jawaban yang bernilai 5 dengan jumlah responden yang menjawab nilai 5 sebanyak 30. Hal ini dapat diartikan bahwa sebanyak 39,5 responden setuju bahwa pengguna merasakan peningkatan efektivitas dan performa.

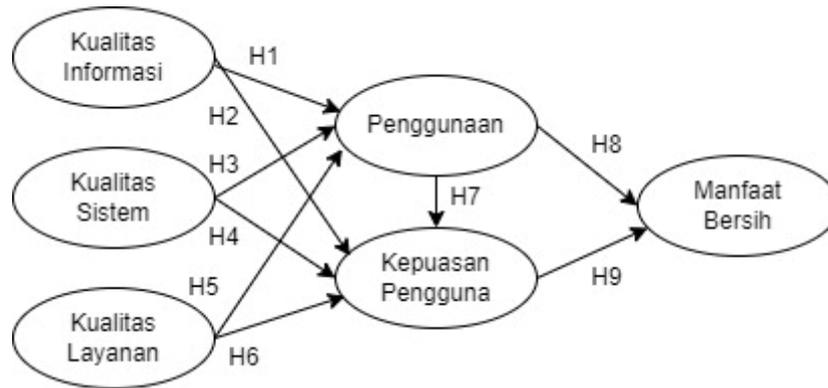
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Manfaat Bersih

<b>Indikator</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<i>Mean</i>	<b>Modus</b>
<b>MB1</b>	1	5	3,711	4
<b>MB2</b>	1	5	4,013	5

Pada tabel 4.12 dapat diartikan bahwa variabel manfaat bersih mempunyai 2 indikator yaitu MB1 dan MB2 yang memiliki nilai rata-rata atau mean tertinggi sebesar 4,013 yaitu terletak pada indikator MB2 dengan pernyataan “pengguna merasakan peningkatan efektivitas dan performa”. Sedangkan nilai rata-rata atau mean terendah sebesar 3,711 yaitu terletak pada indikator MB1 dengan pernyataan “pengguna merasa hemat dan mengurangi biaya operasional”.

### **4.3 Analisis Inferensial**

Analisis Inferensial digunakan untuk mengukur *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis. Analisis ini dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0 untuk menghitung 76 jawaban responden dengan menggunakan model DeLone McLean hasil pengembangan dari (Meilani et al., 2020) seperti pada gambar berikut:



Gambar 4. 6 Model Pengembangan

### 4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau outer model menguji hubungan indikator terhadap variabel laten, yaitu mengukur seberapa jauh variabel itu dapat menjelaskan variabel latennya (Aditama & Nurkhin, 2020). Adapun beberapa output dari pengujian ini adalah validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas.

#### 4.3.1.1 Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah nilai faktor loading pada variabel laten dengan indikator dan nilai diharapkan lebih dari 0,5 (Devi et al., 2022). Nilai Outer Loadings dapat dilihat pada tabel 4.13 dan nilai AVE dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4. 13 Nilai Outer Loadings

	KP	KI	KL	KS	MB	P
KP1	0.867					
KP2	0.862					
KP3	0.776					
KP4	0.780					
KI1		0.856				
KI2		0.789				
KI3		0.865				
KI4		0.822				
KL1			0.816			
KL2			0.825			
KL3			0.805			
KL4			0.765			

KL5			0.867			
KS1				0.828		
KS2				0.743		
KS3				0.781		
KS4				0.820		
KS5				0.779		
MB1					0.894	
MB2					0.894	
P1						0.842
P2						0.856

Sumber: Microsoft Excel

Berdasarkan tabel 4.13, semua indikator variabel telah memenuhi batas minimal nilai outer loadings, yakni 0,5 sehingga telah memenuhi standar validitas konvergen. Selain itu, validitas konvergen juga dapat dilihat pada nilai Average Variance Extracted (AVE) seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. 14 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.676
Kualitas Informasi	0.695
Kualitas Layanan	0.666
Kualitas Sistem	0.625
Manfaat Bersih	0.799
Penggunaan	0.721

Berdasarkan tabel 4.14, semua variabel telah memenuhi nilai *Average Variance Extracted* (AVE), yakni 0,5 sehingga telah memenuhi validitas konvergen.

#### 4.3.1.2 Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* dan nilai akar AVE atau *Fornell-Lecker Criterion*. Cara menilai validitas diskriminan adalah membandingkan nilai *average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan kolerasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik (Kusumaningrini & Sudibjo, 2021). *Cross Loadings* merupakan nilai tertinggi dalam satu baris dan

*Fornell-Lecker Criterion* merupakan nilai tertinggi dalam satu kolom. Nilai *Cross Loadings* dapat dilihat pada tabel 4.15 dan nilai *Fornell-Lecker Criterion* dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4. 15 Nilai Cross-Loadings

	KP	KI	KL	KS	MB	P
KP1	<b>0.867</b>	0.776	0.792	0.754	0.587	0.766
KP2	<b>0.862</b>	0.772	0.770	0.778	0.584	0.719
KP3	<b>0.776</b>	0.695	0.713	0.739	0.541	0.664
KP4	<b>0.780</b>	0.732	0.730	0.722	0.563	0.737
KI1	0.781	<b>0.856</b>	0.758	0.784	0.655	0.723
KI2	0.783	<b>0.789</b>	0.788	0.786	0.636	0.760
KI3	0.731	<b>0.865</b>	0.720	0.758	0.625	0.713
KI4	0.719	<b>0.822</b>	0.663	0.686	0.588	0.728
KL1	0.713	0.699	<b>0.816</b>	0.682	0.663	0.686
KL2	0.765	0.745	<b>0.825</b>	0.780	0.660	0.793
KL3	0.705	0.660	<b>0.805</b>	0.756	0.572	0.686
KL4	0.743	0.703	<b>0.765</b>	0.700	0.594	0.673
KL5	0.802	0.780	<b>0.867</b>	0.784	0.692	0.751
KS1	0.724	0.704	0.713	<b>0.828</b>	0.534	0.700
KS2	0.678	0.688	0.707	<b>0.743</b>	0.516	0.664
KS3	0.738	0.709	0.711	<b>0.781</b>	0.610	0.695
KS4	0.743	0.731	0.766	<b>0.820</b>	0.600	0.747
KS5	0.714	0.746	0.691	<b>0.779</b>	0.544	0.749
MB1	0.620	0.674	0.695	0.619	<b>0.894</b>	0.599
MB2	0.618	0.671	0.701	0.651	<b>0.894</b>	0.602
P1	0.751	0.714	0.718	0.775	0.525	<b>0.842</b>
P2	0.741	0.776	0.777	0.754	0.614	<b>0.856</b>

Berdasarkan tabel 4.15, semua indikator variabel memiliki nilai *cross-loading* tertinggi pada setiap barisnya. Hal ini berarti semua indikator variabel telah memenuhi standar validitas diskriminan. Validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai akar AVE atau nilai *Fornell-lecker Criterion*. Berikut tabel nilai akar AVE.

Tabel 4. 16 Nilai Akar AVE

	KP	KI	KL	KS	MB	P
KP	<b>0.833</b>					
KI	0.469	<b>0.881</b>				
KL	0.439	0.127	<b>0.895</b>			
KS	0.350	0.266	0.262	<b>0.925</b>		
MB	0.706	0.401	0.442	0.223	<b>0.894</b>	
P	0.323	0.012	0.435	0.142	0.251	<b>0.924</b>

Berdasarkan tabel 4.16, nilai teratas dari setiap kolom menunjukkan angka terbesar. Hal ini dapat diartikan bahwa semua variabel telah memenuhi standar validitas diskriminan.

#### 4.3.1.3 Reliabilitas

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika syarat nilai *composite reliability* 34 setiap konstruk laten lebih dari 0.7 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 sehingga dapat diartikan syarat reliabilitas telah terpenuhi (Meilani et al., 2020). Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Pengguna	0.839	0.893
Kualitas Informasi	0.853	0.901
Kualitas Layanan	0.874	0.909
Kualitas Sistem	0.850	0.893
Manfaat Bersih	0.749	0.888
Penggunaan	0.613	0.838

Berdasarkan tabel 4.17 nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih dari 0.6 dan nilai *Composite Reliability* setiap variabel lebih dari 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah memenuhi standar reliabilitas sehingga dapat dikatakan reliabel.

### 4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

*Inner model* merupakan model struktural yang digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya (Aditama & Nurkhin, 2020). Pengujian dilakukan dengan memeriksa *path coefficient* atau koefisien jalur antar variabel laten. Selain itu, model ini dilakukan pada uji *R-Square* atau koefisien determinasi (Dian Sudiantini & Farhan Saputra, 2022). Kemudian *f-square* untuk mengetahui seberapa besar *effect size* variabel bebas terhadap variabel terikat (Winarso, K., Jufriyanto, M., & Yahya, 2019).

#### 4.3.2.1 Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ningsih & Dukalang, 2019). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) (Ghozali, 2018). Jika nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian pada variabel tersebut dinyatakan tidak multikolinearitas. Hasil dari perhitungan uji multikolinearitas ditunjukkan pada Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas

	KP	KI	KL	KS	MB	P
Kepuasan Pengguna					4.379	
Kualitas Informasi	6.675					6.239
Kualitas Layanan	6.888					6.395
Kualitas Sistem	9.078					7.978
Manfaat Bersih						
Penggunaan	6.440				4.379	

Berdasarkan hasil pada tabel 4.18, diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

#### 4.3.2.2 R-square

*R-square* dapat menentukan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil R square dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Nilai R-square

	R Square
Kepuasan Pengguna	0.891
Manfaat Bersih	0.497
Penggunaan	0.845

Berdasarkan nilai *R-square* pada konstruk variabel kepuasan pengguna maka pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,891 yang berarti beberapa variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 89,1% dan 10,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil dari R-square variabel penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 0,497 yang berarti variabel penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi variabel manfaat bersih sebesar 49,7% dan 50,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil dari R-square variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar 0,845 yang berarti variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi variabel penggunaan sebesar 84,5% dan 15,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

#### 4.3.2.3 F-square

Rule of Thumb dari f-square ialah bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.35 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh besar, bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.15 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh menengah, dan bila f-square bernilai lebih besar atau sama dengan 0.02 maka prediktor variabel laten berpengaruh kecil (Cohen, 1988). Hasil nilai *f-square* dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Nilai f-square

	KP	KI	KL	KS	MB	P
Kepuasan Pengguna					0.091	
Kualitas Informasi	0.126					0.070
Kualitas Layanan	0.181					0.077
Kualitas Sistem	0.051					0.138
Manfaat Bersih Penggunaan	0.010				0.035	

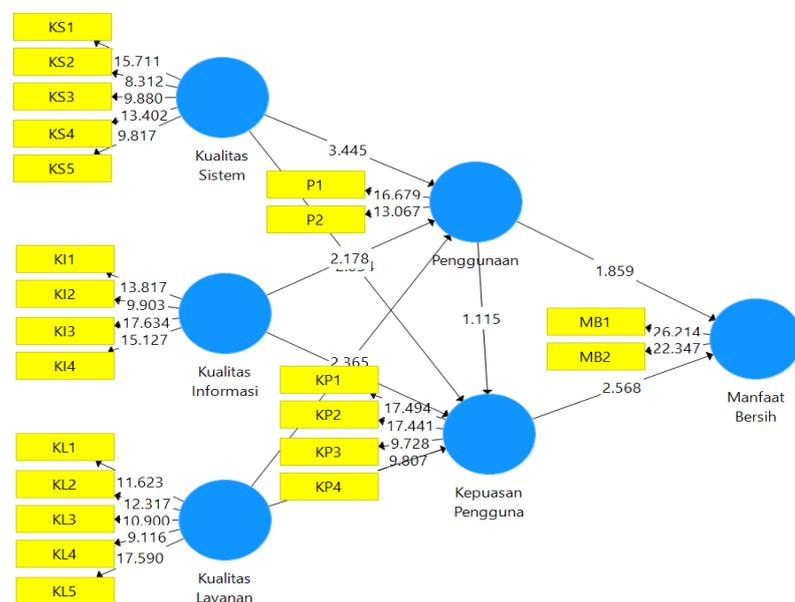
Berdasarkan tabel 4.20, variabel penggunaan memiliki nilai f-square kurang dari 0,02 sehingga variabel ini memiliki besaran pengaruh yang kecil. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel penggunaan memiliki pengaruh kecil terhadap variabel kepuasan pengguna.

Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai f-square 0,091, variabel kualitas informasi memiliki nilai f-square 0,126 & 0,070, variabel kualitas layanan memiliki nilai f-square 0,181 & 0,077, kualitas sistem memiliki memiliki nilai f-square 0,051 & 0,138, dan variabel penggunaan memiliki nilai f-square 0,035. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki

pengaruh menengah terhadap manfaat bersih. Variabel kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem memiliki pengaruh menengah terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Variabel penggunaan memiliki pengaruh menengah terhadap manfaat bersih.

### 4.3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan *tools* SmartPLS 3 dengan teknik *bootstrapping*. Adapun *threshold* agar hipotesis dinyatakan diterima adalah bila *original sample* bernilai positif yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel bebas dan variabel terikat (Lucky Meilasari et al., 2020) dan nilai *T-Statistics* lebih dari 1,96 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat (Ainul Bashir, 2020). Berikut hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS 3.



Gambar 4.7 Hasil Bootstrapping

Tabel 4. 21 Tabel Path Coefficient

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.449	2.417	0.016	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.302	2.950	0.003	Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.260	2.083	0.038	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.369	3.473	0.001	Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.277	2.191	0.029	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.225	2.087	0.037	Signifikan
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.413	3.227	0.001	Signifikan
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.085	1.094	0.275	Tidak Signifikan
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.278	1.804	0.072	Tidak Signifikan

Hipotesis pertama menguji apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa *original sample* bernilai 0.449 dan nilai *T-statistics* sebesar 2.417. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena *original sample* bernilai positif namun nilai *T-statistics* > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis kedua menguji apakah kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa *original sample* bernilai 0.302 dan nilai *T-statistics* sebesar 2.950. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena *original sample* bernilai positif namun nilai *T-statistics* > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis ketiga menguji apakah kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa *original sample* bernilai 0.260 dan nilai *T-statistics* sebesar

2.083. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis keempat menguji apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.369 dan nilai T-statistics sebesar 3.473. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis kelima menguji apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.277 dan nilai T-statistics sebesar 2.191. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis keenam menguji apakah kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.225 dan nilai T-statistics sebesar 2.087. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis ketujuh menguji apakah penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.085 dan nilai T-statistics sebesar 1.094. Hasil ini dinyatakan positif namun tidak signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis kedelapan menguji apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.369 dan nilai T-statistics sebesar 3.473. Hasil ini dinyatakan positif signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics > 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

Hipotesis kesembilan menguji apakah penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, ditemukan bahwa original sample bernilai 0.278 dan nilai T-statistics sebesar 1.804. Hasil ini dinyatakan positif namun tidak signifikan karena original sample bernilai positif namun nilai T-statistics < 1,96 sehingga hipotesis ini diterima.

#### **4.4 Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **4.4.1 Hubungan Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih**

Kepuasan Pengguna merupakan variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pengguna memiliki 4 indikator variabel, yakni KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,158 pada indikator KP2 dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”.

Net Benefits adalah dampak pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel manfaat bersih memiliki 2 indikator variabel, yakni MB1 dan MB2 dengan rata-rata tertinggi dengan nilai

4,013 pada indikator MB2 dengan pernyataan “pengguna merasakan peningkatan efektivitas dan performa”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa diberikan pelayanan yang maksimal sehingga merasa puas terhadap efektivitas dan performa dengan menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih menghasilkan nilai original sample sebesar 0.449 dan T-statistics sebesar 2.417. Hal ini berarti variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara positif signifikan terhadap manfaat bersih. Temuan menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna akan kepuasan terhadap efektivitas dan performa dapat meningkatkan niat menggunakan pelayanan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kepuasan pengguna yang memiliki nilai *outer loading* tertinggi berada pada KP1 yang bernilai 0.867 dengan pernyataan “pengguna mendapatkan item-item informasi PBSI”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna mendapatkan item informasi yang lengkap maka semakin tinggi juga niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan manfaat bersih yang kemudian akan berpengaruh positif

terhadap niat berkelanjutan penggunaan sistem informasi PBSI. Peningkatan perlu dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagaimana hasil penelitian yang juga menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem informasi ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin disebabkan oleh kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih cocok dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun juga mendominasi pengguna sistem informasi PBSI. Hal ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan membutuhkan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Pola penggunaan yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara rutin menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja pengguna. Terdapat keterhubungan antara karakteristik pengguna

PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan, dengan variabel kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat kepuasan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi PBSI yang mereka gunakan. Data yang diberikan menunjukkan bahwa pengguna dengan karakteristik dominan tersebut cenderung merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem informasi PBSI. Pengguna dengan latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan menggunakan sistem dengan frekuensi 6-10 kali, cenderung mendapatkan manfaat bersih yang positif dari penggunaan sistem informasi PBSI. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI memberikan manfaat yang signifikan dan berdampak positif terhadap pengguna dengan ciri-ciri tersebut. Oleh karena itu, variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi PBSI, dan pola dominasi karakteristik pengguna dalam data menunjukkan bahwa sistem tersebut memberikan manfaat yang berharga dan memuaskan kepada pengguna dengan ciri-ciri tersebut.

#### **4.4.2 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas Informasi menggambarkan informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem. Kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pengguna (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas informasi memiliki 4 indikator variabel, yakni KI1, KI2, KI3, dan KI4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4.289 pada indikator KI2 dengan pernyataan “sistem informasi PBSI menayangkan data dan informasi tepat waktu”.

Kepuasan Pengguna merupakan variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pengguna memiliki 4 indikator variabel, yakni KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,158 pada indikator KP2 dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa diberikan pelayanan yang maksimal sehingga merasa puas terhadap penyajian data dan informasi yang tepat waktu dari sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai original sample sebesar 0,302 dan T-statistics sebesar 2,950. Hal ini berarti kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna akan kepuasan terhadap penyajian data dan informasi yang tepat waktu dapat meningkatkan niat menggunakan pelayanan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas informasi yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KI3 yang bernilai 0.865 dengan pernyataan “pengguna mendapatkan informasi yang lengkap dan data terdokumentasi dengan baik”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna mendapatkan informasi yang lengkap

dan data terdokumentasi dengan baik maka semakin tinggi juga niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem informasi ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin dikarenakan sistem informasi PBSI memiliki kompleksitas yang lebih sesuai dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun juga mendominasi pengguna sistem

informasi PBSI. Hal ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan memerlukan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Selain itu, pola penggunaan yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara rutin menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja pengguna. Terdapat keterhubungan antara karakteristik pengguna PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan, dengan variabel kualitas informasi. Kualitas informasi merujuk pada keandalan, akurasi, dan relevansi informasi yang disajikan oleh sistem informasi PBSI. Data yang diberikan menunjukkan bahwa pengguna dengan karakteristik dominan tersebut cenderung mengalami kualitas informasi yang positif dan memuaskan dari sistem informasi PBSI. Sistem informasi PBSI yang mampu menyediakan informasi berkualitas kepada pengguna dengan latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan menggunakan sistem dengan frekuensi 6-10 kali, akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI, dan pola dominasi karakteristik pengguna dalam data menunjukkan bahwa sistem tersebut mampu menyediakan informasi yang baik dan relevan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna dengan ciri-ciri tersebut.

#### **4.4.3 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan**

Kualitas Informasi menggambarkan informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem. Kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pengguna (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas informasi memiliki 4 indikator variabel, yakni KI1, KI2, KI3, dan KI4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4.289 pada indikator KI2 dengan pernyataan “sistem pernyataan PBSI menayangkan data dan informasi tepat waktu”.

Penggunaan adalah seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan memiliki 2 indikator variabel, yakni P1 dan P2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,171 pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa PBSI telah menayangkan data dan informasi tepat waktu sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas informasi dan penggunaan menghasilkan nilai original sample sebesar 0,260 dan T-statistics sebesar 2,083. Hal ini berarti variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap penggunaan. Temuan membuktikan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna akan kepuasan terhadap PBSI telah menayangkan data dan informasi tepat waktu sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas informasi yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KI3 yang bernilai 0.865 dengan pernyataan ”pengguna mendapatkan informasi yang lengkap dan data terdokumentasi dengan baik”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna mendapatkan informasi yang lengkap dan data terdokumentasi dengan baik maka semakin tinggi juga niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel penggunaan. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap niat berkelanjutan penggunaan sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem informasi ini didominasi oleh pengguna yang memiliki latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin disebabkan oleh kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih sesuai dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering

dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Entang usia 37-50 tahun juga mendominasi pengguna sistem informasi PBSI. Hal ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan memerlukan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Selain itu, data menunjukkan bahwa pola penggunaan sistem informasi PBSI yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara rutin menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja pengguna. Terdapat keterhubungan antara karakteristik pengguna PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan, dengan variabel kualitas informasi. Kualitas informasi merujuk pada keandalan, akurasi, dan relevansi informasi yang disajikan oleh sistem informasi PBSI. Data yang diberikan menunjukkan bahwa pengguna dengan karakteristik dominan tersebut cenderung mengalami kualitas informasi yang positif dan memuaskan dari sistem informasi PBSI. Sistem informasi PBSI yang mampu menyajikan informasi yang berkualitas kepada pengguna dengan latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan menggunakan sistem dengan frekuensi 6-10 kali, akan mendorong penggunaan yang lebih sering dan efektif dari sistem tersebut. Oleh karena itu, variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi PBSI, dan pola dominasi

karakteristik pengguna dalam data menunjukkan bahwa sistem tersebut mampu menyediakan informasi yang baik dan relevan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna dengan ciri-ciri tersebut.

#### **4.4.4 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan yang diharapkan pengguna terhadap pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas layanan memiliki 5 indikator variabel, yakni KL1, KL2, KL3, KL4, dan KL5 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,211 pada indikator KL2 dengan pernyataan “petugas dapat menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik”.

Kepuasan Pengguna merupakan variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pengguna memiliki 4 indikator variabel, yakni KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,158 pada indikator KP2 dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas terhadap petugas karena memberikan pelayanan yang maksimal dan menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas layanan dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai original sample sebesar 0,369 dan T-

statistics sebesar 3,473. Hal ini berarti variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan membuktikan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna akan kepuasan terhadap petugas karena memberikan pelayanan yang maksimal dan menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik dengan menggunakan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas layanan yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KL5 yang bernilai 0.867 dengan pernyataan “petugas sabar dan ramah dalam melakukan pelayanan”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna terhadap petugas sabar dan ramah dalam melakukan pelayanan maka mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat

dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini dapat disebabkan oleh kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih sesuai dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun adalah kelompok pengguna yang paling banyak menggunakan sistem informasi PBSI. Rentang usia ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan membutuhkan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Selain itu, pola penggunaan sistem informasi PBSI yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna secara konsisten menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja yang dilakukan oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa ada keterhubungan antara karakteristik pengguna PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan, dengan variabel kualitas layanan. Kualitas layanan merujuk pada kemampuan sistem informasi PBSI untuk memberikan layanan yang baik, efektif, dan memenuhi harapan pengguna. Data menunjukkan bahwa

pengguna dengan karakteristik dominan tersebut cenderung merasakan kualitas layanan yang positif dan memuaskan dari sistem informasi PBSI, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang memiliki latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan menggunakan sistem dengan frekuensi 6-10 kali cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi PBSI. Oleh karena itu, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI, dan pola dominasi karakteristik pengguna dalam data menunjukkan bahwa sistem tersebut efektif memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan ciri-ciri tersebut.

#### **4.4.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan**

Kualitas layanan yang diharapkan pengguna terhadap pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas layanan memiliki 5 indikator variabel, yakni KL1, KL2, KL3, KL4, dan KL5 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,211 pada indikator KL2 dengan pernyataan “petugas dapat menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik”.

Penggunaan adalah seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan memiliki 2 indikator variabel, yakni P1 dan P2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,171 pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas terhadap petugas

karena menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas layanan dan penggunaan menghasilkan nilai original sample sebesar 0,277 dan T-statistics sebesar 2,191. Hal ini berarti variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap penggunaan. Temuan membuktikan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna akan kepuasan terhadap petugas karena menyelesaikan masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas layanan yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KL5 yang bernilai 0.867 dengan pernyataan “petugas sabar dan ramah dalam melakukan pelayanan”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh petugas sabar dan ramah dalam melakukan pelayanan maka mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel penggunaan. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika

pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. sistem ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin disebabkan oleh kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih cocok dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun adalah kelompok pengguna yang paling banyak menggunakan sistem informasi PBSI. Rentang usia ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan memerlukan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Selain itu, pola penggunaan sistem informasi PBSI yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna secara konsisten menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja yang dilakukan oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa ada keterhubungan antara karakteristik pengguna PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan

frekuensi penggunaan, dengan variabel kualitas layanan. Kualitas layanan merujuk pada kemampuan sistem informasi PBSI untuk memberikan layanan yang baik, efektif, dan memenuhi harapan pengguna. Dalam kasus ini, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI yang memberikan kualitas layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan karakteristik dominan tersebut akan cenderung digunakan lebih sering oleh pengguna. Dengan demikian, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi PBSI, dan hal ini diperkuat oleh pola penggunaan yang tinggi dalam rentang 6 hingga 10 kali.

#### **4.4.6 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem adalah ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi software (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas sistem memiliki KS1, KS2, KS3, KS4, dan KS5 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,079 pada indikator KS3 dengan pernyataan “sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data”.

Kepuasan Pengguna merupakan variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pengguna memiliki 4 indikator variabel, yakni KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,158 pada indikator KP2 dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini

dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang maksimal karena sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai original sample sebesar 0,225 dan T-statistics sebesar 2,087. Hal ini berarti variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan membuktikan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna terhadap pelayanan yang maksimal karena sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas sistem yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KS1 yang bernilai 0.828 dengan pernyataan “pengguna melakukan login tidak sulit, tampilan memudahkan mengoperasikan sistem, dan menu pada sistem mudah digunakan”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna melakukan login tidak sulit, tampilan memudahkan mengoperasikan sistem, dan menu pada sistem mudah digunakan maka mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan

meningkatkan kualitas sistem yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. sistem ini lebih sering digunakan oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Kemungkinan ini dikarenakan sistem informasi PBSI memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dan memerlukan pemahaman yang lebih mendalam, yang seringkali dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih cenderung dilakukan oleh laki-laki atau kebutuhan pekerjaan yang lebih sering dijalani oleh mereka. Rentang usia 37-50 tahun adalah yang paling banyak menggunakan sistem informasi PBSI. Rentang usia ini mungkin mencerminkan kelompok pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang cukup dan membutuhkan sistem informasi tersebut untuk mendukung pekerjaan mereka. Frekuensi penggunaan sistem informasi PBSI yang dominan berkisar antara 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna PBSI secara rutin mengakses dan memanfaatkan sistem tersebut dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan penggunaan yang konsisten ini disebabkan oleh

pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas atau proses kerja yang mereka lakukan. Data menggambarkan keterhubungan antara karakteristik pengguna PBSI, seperti pendidikan, jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan, dengan variabel kualitas sistem. Dalam hal ini, variabel kualitas sistem merujuk pada performa dan fitur sistem informasi PBSI. Dalam data yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi PBSI yang berkualitas tinggi, dengan fitur yang efektif dan dapat diandalkan, memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna dengan karakteristik dominan tersebut. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi PBSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan sistem tersebut, dan hal ini diperkuat oleh konsistensi penggunaan yang tinggi dari pengguna dalam rentang 6 hingga 10 kali.

#### **4.4.7 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan**

Kualitas sistem adalah ketika user menggunakan sistem informasi, baik dari segi hardware maupun dari segi software (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas sistem memiliki KS1, KS2, KS3, KS4, dan KS5 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,079 pada indikator KS3 dengan pernyataan “sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data”.

Penggunaan adalah seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan memiliki 2 indikator variabel, yakni P1 dan P2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,171 pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”. Dari

hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel kualitas sistem dan penggunaan menghasilkan nilai original sample sebesar 0,413 dan T-statistics sebesar 3,227. Hal ini berarti variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap penggunaan. Temuan membuktikan bahwa semakin tinggi pengaruh pengguna terhadap sistem informasi PBSI memiliki kecepatan dalam memilih dan mengambil data sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel kualitas sistem yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada KS1 yang bernilai 0.828 dengan pernyataan “pengguna melakukan login tidak sulit, tampilan memudahkan mengoperasikan sistem, dan menu pada sistem mudah digunakan”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh pengguna melakukan login tidak sulit, tampilan memudahkan mengoperasikan sistem, dan menu pada sistem mudah digunakan maka mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel penggunaan. Maka dapat diketahui bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk terus mempertahankan dan

meningkatkan kualitas sistem yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, pengguna akan lebih meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. sistem informasi ini didominasi oleh pengguna yang memiliki pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki latar belakang pendidikan tinggi yang mungkin memberikan mereka pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan sistem informasi PBSI. Jenis kelamin laki-laki mendominasi pengguna sistem informasi PBSI. Hal ini dapat mengindikasikan preferensi atau kecenderungan tertentu di antara laki-laki dalam menggunakan sistem informasi ini, entah itu berkaitan dengan jenis pekerjaan atau preferensi individu. data juga menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi ini didominasi oleh kelompok usia antara 37 hingga 50 tahun. Kelompok usia ini mungkin memiliki kebutuhan dan tuntutan khusus dalam menggunakan sistem informasi, mungkin terkait dengan pengalaman kerja yang sudah mereka miliki atau tanggung jawab yang lebih tinggi di tempat kerja. pengguna sistem informasi ini cenderung menggunakannya sebanyak 6 hingga 10 kali. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi tersebut memiliki tingkat penggunaan yang cukup tinggi di kalangan pengguna yang ada. Jumlah penggunaan yang sering ini mungkin menunjukkan

kebergantungan atau kebutuhan penting terhadap sistem informasi tersebut dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Dalam konteks keterhubungan dengan variabel kualitas sistem, dapat diasumsikan bahwa dominasi pengguna berpendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, kelompok usia 37-50 tahun, dan penggunaan yang sering memiliki keterkaitan dengan persepsi positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi tersebut. Pengguna yang berpendidikan S1 mungkin memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik tentang sistem, sedangkan dominasi laki-laki dan kelompok usia 37-50 tahun mungkin mengindikasikan preferensi dan kebutuhan tertentu yang terpenuhi oleh sistem tersebut. Tingkat penggunaan yang tinggi juga dapat menunjukkan bahwa pengguna percaya dan mengandalkan sistem informasi ini untuk mendukung tugas-tugas mereka, yang dapat diartikan sebagai persepsi positif terhadap kualitas sistem. Namun, untuk memperoleh kesimpulan yang lebih akurat, diperlukan analisis statistik yang lebih mendalam untuk menguji hubungan tersebut.

#### **4.4.8 Hubungan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Penggunaan adalah seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan memiliki 2 indikator variabel, yakni P1 dan P2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,171 pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”.

Kepuasan Pengguna merupakan variabel respon dan tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna digunakan untuk mengukur seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kepuasan pengguna

memiliki 4 indikator variabel, yakni KP1, KP2, KP3, dan KP4 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,158 pada indikator KP2 dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan yang maksimal” dan KP3 dengan pernyataan “pengguna merasa puas terhadap sistem informasi PBSI”. Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas karena diberikan pelayanan yang maksimal sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel penggunaan dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai original sample sebesar 0,085 dan T-statistics sebesar 1,094. Hal ini berarti variabel penggunaan berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan membuktikan bahwa semakin rendah pengaruh pengguna merasa puas karena diberikan pelayanan yang maksimal sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI terhadap sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan tidak meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel penggunaan yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada P2 yang bernilai 0.856 dengan pernyataan “petugas memberikan fasilitas dan menjamin rekapitulasi data”. Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh adanya informasi bermanfaat yang diberikan namun tidak mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas tidak berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk

meningkatkan niat penggunaan yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel penggunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, namun pengguna tidak meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem informasi ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin dikarenakan kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih sesuai dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun juga mendominasi pengguna sistem informasi PBSI. Hal ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan membutuhkan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Pola penggunaan yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara rutin menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas

dan proses kerja pengguna. Terkait dengan variabel kepuasan pengguna, data menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi PBSI memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun penggunaan sistem informasi PBSI yang dominan terkait dengan latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan frekuensi penggunaan sebanyak 6 hingga 10 kali, hal ini tidak secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Faktor-faktor lain seperti kualitas layanan, keandalan sistem, dan kebutuhan pengguna yang lebih kompleks mungkin juga berperan dalam menentukan kepuasan pengguna. Meskipun penggunaan sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna dengan karakteristik tersebut, variabel penggunaan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain dalam pengalaman pengguna, selain frekuensi penggunaan, dapat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi PBSI.

#### **4.4.9 Hubungan Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih**

Penggunaan adalah seberapa sering pengguna memakai sistem informasi tersebut (DeLone & McLean, 2016). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel penggunaan memiliki 2 indikator variabel, yakni P1 dan P2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,171 pada indikator P1 dengan pernyataan “pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI”.

Manfaat bersih adalah dampak pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel manfaat bersih memiliki 2 indikator variabel, yakni

MB1 dan MB2 yang memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai 4,013 pada indikator MB2 dengan pernyataan "pengguna merasakan peningkatan efektivitas dan performa". Dari hasil analisis ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa peningkatan efektivitas dan performa sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hubungan antara variabel penggunaan dan manfaat bersih menghasilkan nilai original sample sebesar 0,278 dan T-statistics sebesar 1,804. Hal ini berarti variabel penggunaan berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap manfaat bersih. Temuan membuktikan bahwa semakin rendah pengaruh pengguna terhadap peningkatan efektivitas dan performa sehingga pengguna rutin dan lama menggunakan sistem informasi PBSI akan berbanding lurus dengan tidak meningkatnya pengguna menggunakan kembali secara terus menerus.

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator variabel penggunaan yang memiliki nilai outer loading tertinggi berada pada P2 yang bernilai 0.856 dengan pernyataan "petugas memberikan fasilitas dan menjamin rekapitulasi data". Hasil analisis inferensial tersebut memberi arti bahwa semakin besar pengaruh petugas memberikan fasilitas dan menjamin rekapitulasi data namun tidak mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi PBSI kembali.

Hasil interpretasi di atas tidak berbanding lurus dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020) bahwa sistem informasi PBSI perlu untuk meningkatkan niat penggunaan yang kemudian akan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih sistem informasi PBSI. Selain itu, pihak sistem informasi PBSI

harus membuat pengguna merasa nyaman dengan sistemnya, karena ketika pengguna merasa nyaman dengan sistem informasi PBSI maka akan sering digunakan. Maka dari itu pada penelitian ini variabel penggunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan bahwa sistem informasi menyediakan informasi yang akurat dan sesuai fakta, namun pengguna tidak meningkatkan penggunaan untuk menggunakan sistem informasi PBSI.

Terdapat pula hubungan antara data demografi dan hubungan antar variabel. Sistem informasi ini didominasi oleh pengguna dengan latar belakang pendidikan S1. Hal ini mungkin dikarenakan kompleksitas sistem informasi PBSI yang lebih sesuai dengan pemahaman yang lebih mendalam yang sering dimiliki oleh individu dengan pendidikan tinggi. Selanjutnya, data menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna laki-laki. Alasan di balik dominasi ini bisa bervariasi, seperti preferensi karir yang lebih banyak dijalani oleh laki-laki atau karakteristik pekerjaan yang lebih sering membutuhkan sistem informasi tersebut. Rentang usia 37-50 tahun juga mendominasi pengguna sistem informasi PBSI. Hal ini mungkin mencerminkan pengguna yang memiliki pengalaman kerja yang signifikan dan membutuhkan sistem informasi tersebut dalam aktivitas profesional mereka. Pola penggunaan yang dominan adalah sebanyak 6 hingga 10 kali. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara rutin menggunakan sistem ini dalam aktivitas sehari-hari mereka. Kemungkinan pola penggunaan yang tinggi ini disebabkan oleh pentingnya sistem informasi PBSI dalam mendukung tugas dan proses kerja pengguna. Terkait dengan variabel penggunaan, data menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi PBSI memiliki pengaruh

positif namun tidak signifikan terhadap manfaat bersih sistem. Meskipun penggunaan yang dominan terkait dengan latar belakang pendidikan S1, jenis kelamin laki-laki, usia 37-50 tahun, dan frekuensi penggunaan sebanyak 6 hingga 10 kali, hal ini tidak secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih yang diperoleh dari sistem informasi PBSI. Faktor-faktor lain seperti efisiensi sistem, kualitas layanan, dan penggunaan yang lebih luas mungkin juga berperan dalam menentukan manfaat bersih yang diperoleh pengguna. Meskipun penggunaan sistem informasi PBSI didominasi oleh pengguna dengan karakteristik tersebut, variabel penggunaan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap manfaat bersih sistem. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain dalam pengalaman pengguna, selain frekuensi penggunaan, dapat berperan penting dalam mempengaruhi manfaat bersih yang diperoleh dari sistem informasi PBSI.