

Volume 7 Nomor 3 Desember 2022

e-ISSN 2541-0938  
p-ISSN 2657-1528

# JURKAMI

Jurnal Pendidikan Ekonomi

JURKAMI

VOLUME  
7

NOMOR  
3

SINTANG  
DESEMBER  
2022

e-ISSN  
2541-0938  
p-ISSN  
2657-1528



### DEWAN REDAKSI

Munawar Thoharudin, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia (Editor in Chief)  
Aditya Aditya Halim Perdana Kusuma, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia  
Aniek Hindrayani, Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
Anna Marganingsih, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia  
Dessy Triana Relita, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia  
Emilia Dewiati Pelipa, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia  
Fitria Fitria, Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Indonesia  
Husni Syahrudin, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia  
Maria Ulfah, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia  
Nuraini Asriati, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia  
Suwinto Johan, President University, Indonesia  
Yulia Suriyanti, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia

### TIM REVIEWER

Abdul Mujib, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, Indonesia  
Abdul Samad, Universitas Fajar, Indonesia  
Abdul Wahab, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia  
Bambang Ismanto, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia  
Dewi Kusuma Wardani, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia  
Dicki Hartanto, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia  
Febrianty Febrianty, Politeknik PalComTech, Indonesia  
M. Rudi Irwansyah, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia  
Muh. Fahrurrozi, Universitas Hamzanwadi, Indonesia  
Muhammad Hasan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia  
Muhammad Ihsan Said Ahmad, Universitas Negeri Makassar, Indonesia  
Muhammad Rahmattullah, FKIP, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia  
Rhini Fatmasari, Universitas Terbuka, Indonesia  
Sugiharsono, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia  
Suratno, Universitas Jambi, Indonesia  
Tutut Suryaningsih, Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia

Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI) telah terindek:



Alamat Redaksi:

Jln. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang,  
Kalimantan Barat, Indonesia

Email: [jurnaljurkami@gmail.com](mailto:jurnaljurkami@gmail.com)

Penerbit: LPPM STKIP Persada Khatulistiwa Sintang





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

Evi Yuliatun Ningsih<sup>✉</sup>, Ginta Ginting<sup>2</sup>, Andriyansah<sup>3</sup>

Program Studi Magister Manajemen Bidang Minat Pemasaran, Universitas Terbuka, Indonesia<sup>123</sup>

<sup>✉</sup>Corresponding Author: eviyuliatun@gmail.com

Email: ginta@ecampus.ut.ac.id<sup>2</sup>, andri@ecampus.ut.ac.id<sup>3</sup>

*Article History*

Received: August 2022

Revision: September 2022

Accepted: September 2022

Published: December 2022

*Keywords:*

User Satisfaction;

System Application

Products;

Insurance company;

UTAUT models;

DeLone-McLean models

**Abstract:**

*The use of System Application Products at PT Asuransi XYZ is more intense in the Corporate Business Department. This research was conducted to measure the level of satisfaction of SAP users and to see the actual use and use at PT Asuransi XYZ, by combining the implementation of the information system with the UTAUT model and the DeLone-McLean model. This study uses a questionnaire method with the research sample being employees who work using SAP in the Commercial Business section at PT Asuransi XYZ with a total of 72 respondents. Where the data collected is then analyzed by the Structural Equation Model method which is processed by the SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that the level of satisfaction of using SAP at PT Asuransi XYZ is determined by the quality of information and work expectations. user goals may impact SAP's reuse intentions. Likewise, the intention to use can have an impact on the actual use of SAP.*

*Sejarah Artikel*

Diterima: Agustus 2022

Direvisi: September 2022

Disetujui: September 2022

Diterbitkan: Desember 2022

*Kata kunci:*

Kepuasan pengguna,  
SAP,

Perusahaan asuransi,  
model UTAUT,

Model DeLone-McLean

**Abstrak:**

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



*How to Cite:* Ningsih, E.Y., Ginting, G., Andriyansah. 2022. *Analisis Pemanfaatan Sistem Aplikasi dari Segi Penerimaan User: Technology Acceptance Based Model*. JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi, 7 (3) DOI : 10.31932/jpe.v7i3.1879

**PENDAHULUAN**

Peran perusahaan asuransi di era globalisasi seperti sekarang ini sudah mulai terasa penting tidak hanya untuk

kelas perusahaan namun juga kelas masyarakat individual, dan begitupun dalam persaingan antar perusahaan asuransi dewasa ini juga semakin berat.



Hal ini terbukti, dari data jumlah perusahaan dibidang asuransi yang terdaftar oleh OJK per Otoritas Jasa Keuangan (2016), bahwa dari total 137 perusahaan dibidang asuransi, 76 perusahaan merupakan perusahaan asuransi umum. Usaha Asuransi Umum adalah usaha jasa dalam menanggung resiko dengan memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian yang terjadi secara tiba-tiba, kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba, biaya yang disebabkan, kehilangan keuntungan yang muncul, maupun tanggung jawab hukum yang harus dilakukan kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti. Sehingga dari definisi diatas dijelaskan bahwa perusahaan asuransi umum merupakan perusahaan dibidang jasa.

Sistem informasi adalah suatu sistem yang dapat menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan. Dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi serta prosedur-prosedur yang telah terorganisasi.

SAP (*System Application Product*) adalah perkembangan dari sistem ERP, dimana sudah disesuaikan dengan kebutuhan bisnis saat ini yang terus berkembang. SAP adalah salah satu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien.

Perseroan terbatas (PT) Asuransi XYZ merupakan salah satu perusahaan asuransi kerugian yang masuk kedalam peringkat 10 besar dalam kategori pemain terbesar di pasar industry asuransi

Indonesia berdasarkan *Financial Statement* 2019 & 2020. Dimana tahun 2014 PT Asuransi XYZ menerapkan *Software Enterprise Resource Planning (ERP)* dengan menggunakan *System Application Product in Data Processing (SAP)* dan di tahun 2018 PT Asuransi XYZ mengumumkan untuk diaplikasikan 95% dari produk asuransi yang dimilikinya. Dengan harapan penerapan SAP ini mampu mendukung bisnis perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya dan mampu meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Model kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan DeLone dan McLean (2003) pertama kali pada tahun 1992, dan dikembangkan kembali ditahun 2003. Masing-masing elemen memiliki pengertiannya berikut adalah penjelasannya masing-masing elemen yang digunakan dalam penelitian ini; Kualitas sistem (*System Quality*) yakni sebagai dasar tentang system akan dipakai dalam perusahaan, yang berguna dalam untuk pelayanan barang maupun jasa tetap terjaga kualitasnya. Adapun faktor yang mempengaruhi sebuah kualitas sistem yakni kemudahan untuk digunakan (*use of use*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*reponse time*), dan keamanan sistem (*security*); Kualitas informasi (*Information Quality*) dapat dipakai demi tolak ukur atas informasi yang diberikan oleh dalam sistem infomasi berkualitas baik akan mendapatkan nilai para pengguna system tertentu demi memberikan penggunaan yang menyenangkan dan memberi manfaat penggunaanya. Ada 5 yang mempengaruhi suatu kualitas informasi yakni; dari sisi tepat waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), akurasi (*accuracy*), dan konsistensi



(*consistency*). Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan elemen yang digunakan untuk memastikan sistem dapat diaplikasikan dengan baik secara internal maupun external. Dimana terdapat empat komponen utama terkait dengan kualitas layanan, yaitu kecepatan tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepercayaan/ reliabilitas (*reability*), dan empati (*empaty*). Sedangkan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) merupakan Penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan serta efek yang dirasakan oleh pengguna. Pengguna mencapai kepuasan yakni dengan penilaian menyeluruh atas pengalaman telah dicoba oleh pemakai sistem yang mungkin berpotensi atas dipakainya sistem informasi.

Penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ memang belum secara menyeluruh digunakan oleh semua departemen. Dari beberapa departemen di PT Asuransi XYZ diketahui yang menggunakan SAP lebih banyak intensitasnya adalah Departemen Corporate Business. Dan diketahui dari pemberitaan PT Asuransi XYZ sudah menggunakan SAP di tahun 2018, belum ada penelitian terhadap penggunaan SAP. Sehingga peneliti tertarik untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem SAP di PT Asuransi XYZ dengan dengan melihat aspek-aspek penting didalamnya yakni dengan menggabungkan beberapa model analisis implementasi sistem informasi.

Salah satu model yang populer dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yakni model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), ada 5 (empat) ukuran dalam menentukan keberhasilan sebuah Sistem Informasi dengan: 1) Kualitas sistem itu sendiri (*system quality*), 2) Kualitas tentang informasi dapat dihasilkan

(*information quality*), 3) Kepuasan pengguna saat sistem tersebut (*user satisfaction*), 4) Saat menggunakan sistem tersebut (*use*) dan 5) *net benefit*. Adapun Model the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) diperkenalkan oleh Venkatesh, et al (2003) yang juga populer dalam mengukur kesuksesan sistem informasi, dimana model ini dikembangkan dari permodelan TAM (Davis, 1989) yang dimodifikasi dengan beberapa model evaluasi Sistem Informasi lainnya. UTAUT menggunakan 6 determinan konstruk atau variabel; 1) Tingkat kepercayaan dalam menggunakan teknologi/sistem informasi (*preformance expectancy*), 2) Tingkat kemudahan dalam menggunakan teknologi/sistem informasi (*effort expectancy*), 3) Pengaruh social (*social influence*), 4) Kondisi yang memfailitasi (*facilitating conditions*), 5) Minat pemanfaatan (*behavioral Intention*), 6) Perilaku pengguna (*use behavior*).

Model UTAUT banyak diadopsi oleh para peneliti di dunia karena model ini berhubungan dengan faktor-faktor yang mengarahkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem, serta kondisi lingkungan yang memfasilitasi penggunaan sistem tersebut. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing variabel pada Model UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini; Ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) yakni tingkat dimana seorang individu meyakini dengan sistem yang digunakan dapat membantu dalam meningkatkan kinerjanya; Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan; Pengaruh sosial (*social influence*) yakni tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain dapat



meyakinkan dirinya bahwa individu tersebut harus menggunakan sistem baru dan memiliki pengaruh yang kuat dengan niat pemakaian, dan biasanya didukung oleh rekan kerja, atasan atau perusahaan; Kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) yakni persepsi seseorang bahwa infrastruktur berupa perangkat yang ada maupun pengetahuan yang dimiliki mendukung penggunaan dalam suatu teknologi; niat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakaian pengguna sistem teknologi. Hal ini sesuai dengan indikator niat pemakaian (*behavioral intention to use*) oleh Livari (2005) yaitu penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*).

*Actual Use* merupakan kondisi nyata pengaplikasian sistem. Dimana penggunaan sebuah aplikasi akan merasa senang untuk menggunakan sistem jika mereka yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit digunakan dan terbukti meningkatkan produktifitas seorang pengguna. Dari penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa *Actual Use* dapat dipengaruhi niat pemakaian (*behavioral intention to use*)

Beberapa penelitian terkait dengan penerapan SAP sudah pernah dilakukan diantaranya Dewantara (2019); Panjaitan, et al (2017); Falgenti, et al (2013) yang mengadaptasi model kesuksesan DeLone dan McLean. Selai itu Kusuma, et al (2014) yang mengadopsi model UTAUT. Agar penelitian ini lebih komprehensif maka akan menggunakan model penelitian dengan mengadaptasi dari model DeLone and McLean dan model UTAUT seperti yang dilakukan peneliti sebelumnya diantaranya; Haris, et al (2020); Wibowo, et al (2018); Nugraheni, et al (2018); T. Wibowo, et al (2017); dan Mardiana, et al

(2015). Namun dalam penelitian ini akan peneliti akan memasukan aspek *Actual Use* seperti yang dilakukan oleh Heryanta (2019) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*Actual Use*).

Sehingga diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT Asuransi XYZ khususnya dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pemanfaatan SAP agar penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ sejalan dengan tujuan yang diharapkan

## METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan skala likert 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) sebagai pilihan jawaban para respondennya. Dimana skala 1 memiliki nilai sangat tidak setuju, skala 2 memiliki nilai tidak setuju, skala 3 memiliki nilai ragu-ragu, skala 4 memiliki nilai setuju dan skala 5 memiliki nilai sangat setuju. Hal ini dilakukan mengacu pada peneliti sebelumnya yang juga menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 untuk dapat menghemat waktu dalam pengisian questioner.

Populasi dari penelitian ini adalah para karyawan dibagian *Commercial Business* di PT Asuransi XYZ. Dimana data per November 2021 jumlah pegawai dibagian pemasaran *Commercial Business* sebanyak 91 orang. Penelitian ini menggunakan 47 indikator yang mewakili masing-masing variable.

Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) sedangkan dalam pengolahan data dilakukan dengan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Adapun model



pengujian untuk mengukur indikator dari masing-masing variabel dengan menggunakan *Outer Model* yang terdiri dari; *Convergent Validity* dengan indikator dikatakan mempunyai reabilitas yang baik, jika nilai *outer loading* diatas 0,70 dan masih dapat di toleransi dari nilai 0.50 sampai dengan 0,60 dapat didrop dari analisis; *Discriminant Validity* yakni dengan nilai *cross loading*, yang nilai AVE harus lebih besar dari 0.50; sedangkan *Composite Reliability* nilai batas yang diterima untuk tingkat *composite reliability* adalah  $\geq 0.7$ . Selanjutnya pengujian *Inner Model* dalam penelitian ini dengan melihat *R-squares* ( $R^2$ ) dengan nilai *R-Squares* 0.75, 0.50 dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah dan uji *t*-statistik melalui prosedur *bootstrapping*. Setelah itu dilakukan Uji hipotesis *t*, dengan membandingkan nilai *t*-statistik dengan nilai *t*-tabel dan dalam penelitian ini taraf signifikan  $\alpha$  (alpha) adalah sebesar 5% dengan menggunakan *t* tabel

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan angket yang disebar jumlah sampel dengan paling banyak berasal dari jenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang atau 75%, untuk sisanya sampel laki-laki sebanyak 18 orang atau 25%. Untuk posisi pekerjaan posisi admin dengan jumlah 33 orang atau 44,4% dan PIC (*Person in Charge*) dengan jumlah 32 orang atau 45,8%. Dan sisanya adalah Manager dan General Manager. Mayoritas responden pengguna SAP di *Commercial Business* Departemen PT Asuransi XYZ sudah 2-5 tahun dalam mengoperasikan SAP dengan jumlah 52 karyawan atau 72,2%. Hasil uji validitas dan uji reabilitas untuk mengukur indikator dari masing-masing variabel

dengan pengujian *outer model* dan *inner model* (lampiran).

Dari hasil pengujian *outer model* dengan melihat hasil *convergent validity*, indikator yang digunakan dalam penelitian harus memiliki nilai *factor loading* lebih dari 0,5, karenanya untuk indikator yang kurang dari 0,5 peneliti tidak menggunakannya karena dianggap indikator tersebut kurang valid untuk membentuk konstruk. Dari hasil pengujian terdapat 2 indikator yang dihapus dan membuat total indikator yang mewakili dari variabel yang digunakan menjadi 45 indikator. Selanjutnya untuk hasil pengujian *discriminant validity* dengan melihat nilai *cross loading* dimana menunjukkan bahwa setiap konstruk lebih besar dari kolerasi antar konstruk dalam model. Hal ini pun didukung dari hasil uji *discriminant validity* dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai dari *composite reliability* (lampiran).

Dari pengujian yang telah dilakukan (lampiran) dapat dilihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua variable yang digunakan dalam penelitian ini diatas 0,5. Dan untuk nilai *Composite Reliability* diatas 0,7 sehingga dapat diartikan setiap indikator dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel, akurat, konsisten dan tepat untuk mengukur variabel.

Selanjutnya hasil uji inner model dengan *R-square* untuk melihat hubungan kualitas antar variabel laten yang ditampilkan pada lampiran. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa variabel  $X_1$  sampai dengan  $X_7$  mampu menjelaskan  $Y_1$  (*User Satisfaction*) sebesar 78.4%, yang sisanya sebesar 21,6% dijelaskan oleh variabel dan indikator lain yang tidak dimasukan kedalam model penelitian. Adapun untuk



$Y_2$  (*Behavioral Intention to Use*) dipengaruhi sebesar 63% oleh variabel  $Y_1$  (*User Satisfaction*), demikian pula  $Y_3$  (*actual use*) mampu dipengaruhi sebesar 43.1% oleh variabel  $Y_2$  (*Behavioral Intention to Use*). Dengan demikian dari hasil uji validitas dan uji reabilitas maka model yang diusulkan dalam penelitian ini dapat diterima.

Berdasar hasil olah data penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS 3.0, diperoleh hasil evaluasi model struktural (lampiran), nilai koefisien *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Dimana hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai *t*-statistik yang dihasilkan. Berdasarkan pengujian statistic diperoleh nilai *t*-statistik (terlampir) dapat disimpulkan bahwa terdapat empat hubungan yang signifikan dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,669), yakni *information quality* berpengaruh langsung terhadap *user satisfaction* dengan koefisien sebesar 0,501 dan nilai  $t_{hitung}$  4,292. *Performance expectancy* berpengaruh langsung dengan terhadap *user satisfaction* dengan koefisien sebesar 0,422 dan nilai  $t_{hitung}$  3,153. *User satisfaction* berpengaruh langsung dengan terhadap *behavioral intention to use* dengan koefisien sebesar 0,794 dan nilai  $t_{hitung}$  23,120. Demikian halnya *behavioral intention to use* berpengaruh langsung dengan terhadap *actual use* dengan koefisien sebesar 0,657 dan nilai  $t_{hitung}$  6,991. Terdapat lima hubungan lainnya berdasarkan hasil pengujian yang disimpulkan memiliki hubungan tidak signifikan dengan Nilai  $t_{hitung}$  kurang dari 1,669.

Dari hasil pengujian Kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) didapatkan nilai *p*-value lebih besar dari nilai  $\alpha$

dan nilai *t*-statistik lebih kecil dari nilai *t*-tabel, dengan demikian Kualitas system (*system quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terdapat kemungkinan bahwa saat ini kualitas sistem yang dihasilkan dari SAP masih belum dirasakan oleh karyawan, mengingat SAP diumumkan untuk dapat diaplikasikan hampir semua produk asuransi di PT asuransi XYZ baru di tahun 2018, sehingga kemungkinan kualitas sistem yang baik terhadap masing-masing produk asuransi masih belum merata dan membuat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem masih kurang. Dengan demikian PT Asuransi XYZ dapat melakukan analisa kualitas sistem pada SAP untuk mengetahui indikator mana yang masih kurang atau belum dirasakan oleh para penggunanya.

Dari hasil pengujian kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) didapatkan bahwa nilai *p*-value lebih kecil dari nilai  $\alpha$  dan nilai *t*-statistik lebih besar dari nilai *t*-tabel. Sehingga dapat dikatakan kualitas informasi (*information quality*) yang dihasilkan oleh SAP berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya. Dapat diartikan jika kualitas informasi (*information quality*) yang tinggi maka kepuasan pengguna (*user satisfaction*) penggunaan SAP juga meningkat. Mengingat kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu variabel yang saat ini berpengaruh positif pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*), maka PT Asuransi XYZ dapat terus mengoptimalkan bagian yang berkaitan dengan kualitas informasi (*information quality*) pada SAP salah satunya dengan meningkatkan isi



informasi yang dihasilkan oleh SAP untuk lebih detail dan komprehensif.

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

Dari hasil pengujian Ekspektasi Bekerja (*Performance Expectancy*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) didapatkan bahwa nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* dan nilai *t-statistik* lebih besar dari nilai *t-tabel*. Sehingga dapat dikatakan ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dapat diartikan semakin tingginya ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) maka semakin tinggi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAP di *Corporate Business Department*. Sehingga yang dapat dilakukan perusahaan yakni harus terus menjaga dan meningkatkan kinerja dari SAP yang saat ini sudah berjalan agar ekspektasi bekerja (*performance expectancy*) yang dimiliki semakin diyakini oleh para pengguna SAP

khususnya di bagian *Corporate Business Department*.

Dari hasil pengujian Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) didapatkan bahwa nilai *p-value* lebih besar dari nilai *alpha* dan nilai *t-statistik* lebih kecil dari nilai *t-tabel*. Sehingga dapat dikatakan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan hal ini dapat terjadi karena masih kurangnya ekspektasi usaha (*effort expectancy*) para pengguna SAP, karena masih sulitnya SAP untuk digunakan maupun dipelajarinya oleh para pengguna di *Corporate Business Department*.

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

Dari hasil pengujian kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) didapatkan bahwa nilai *p-value* lebih besar dari nilai *alpha* dan nilai *t-statistik* lebih kecil dari nilai *t-tabel*. Sehingga dapat dikatakan



pengaruh kondisi fasilitas (*facilitating condition*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan hal ini dapat mungkin terjadi karena masih kurangnya kondisi fasilitas yang ada saat ini untuk mendukung para pengguna dalam mengoperasikan SAP.

Dari hasil pengujian kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*) didapatkan bahwa nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* dan nilai *t-statistik* lebih besar dari nilai *t-tabel*. Sehingga dapat dikatakan pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian (*behavioral intention to use*). Hal ini dapat diartikan apabila tingginya kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAP maka niat pemakaian (*behavioral intention to use*) juga akan meningkat. Karenanya PT Asuransi XYZ harus terus meningkatkan kepuasan para pengguna sistem baik dari SAP itu sendiri maupun faktor-faktor external diluar sistem, agar para pengguna SAP semakin ingin terus menggunakan SAP khususnya di *Corporate Business Department*.

Dari hasil pengujian niat pemakaian (*behavioral intention to use*) penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*) didapatkan bahwa nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* dan nilai *t-statistik* lebih besar dari nilai *t-tabel*. Sehingga dapat dikatakan niat pemakaian (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi secara aktual (*actual use*). Hal ini diartikan apabila niat pemakaian (*behavioral intention to use*) SAP oleh para pengguna meningkat maka semakin tinggi penggunaan senyatanya SAP dilapangan dalam hal ini di PT Asuransi XYZ pada *Corporate Business Department*.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan menggunakan model intergrasi dua model evaluasi sistem informasi yaitu model UTAUT dan model DeLone & McLean serta pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan penggunaan SAP di PT Asuransi XYZ dipengaruhi oleh kualitas informasi dan ekspektasi bekerja. Kepuasan pengguna dapat berdampak terhadap pada niat penggunaan kembali SAP (*behavioral intention to use*). Begitupun niat penggunaan (*behavioral intention to use*) dapat berdampak terhadap penggunaan SAP secara aktual (*actual use*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems* 19(4):9-30
- Davis, F. D. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>.
- Dewantara, Z. (2019). *Evaluasi Kesuksesan Sistem ERP Studi Kasus : Implementasi Modul Keuangan SAP pada PT Telkom Indonesia*. Bandung: Universitas Padjadjaran / Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
- Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP BI di PT. CP*.



- Bandung, Indonesia: Unit Research and Knowledge, School of Business and Management - Institut Teknologi Bandung (SBM-ITB)
- Haris, C. A., Soedijono WA, B., & Nasiri, A. (2020). Evaluasi Aplikasi Ruang Guru Menggunakan Model UTAUT2 dan Model Kesuksesan DeLone and McLean. *JURTI, Vol.4 No.1*.
- Heryanta, J. (2019). Pengaruh Behavioral Intention Terhadap Actual Use Pengguna GO-JEK Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Innovation Diffusion Theory. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol.7 No.2*.
- Kusuma, D. H., & Puspaningsih, A. (2014). Model Penerimaan User Dalam Implementasi Sap (Systems Application AndProduct) Dengan Menggunakan Model UTAUT. *APLIKASI BISNIS Vol 15. No 9*.
- Livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone McLean model of information system uccess. *ACM Sigmis Database 36.2, 8-27*
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues ISSN: 2146-4138*.
- Nugraheni, D., Saputra, M. C., & Herlambang, A. D. (2018). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya Pada Aspek Intention To Use, Use, User Satisfaction dan Net Benefit. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 5, 1921-1931*.
- Panjaitan, E. S., Hutabarat, D. T., Hutabarat, L. V., & Arisandy, D. (2017). Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan. *ISSN. 1412-0100 VOL 18, NO 1,*
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* , pp.425
- Wibowo, M. I., Santoso, A. J., & Setyohadi, D. B. (2018). Factors Affecting the Successful Implementation of E-Government on Network Documentation and Legal Information Website in Riau. *CommIT (Communication & Information Technology) Journal 12(1), 51–57,*
- Wibowo, T. (2017). Study of User Acceptance and Satisfaction of a Mandatory Government-Regulated Information System. *CommIT (Communication & Information Technology) Journal 11(1), 41–44.*



**Lampiran Pengujian Average Variance Extracted (AVE) & Nilai Composite Reliability**

<b>Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Keterangan Indikator (&gt; 0.5)</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Keterangan Indikator &gt; 0.7</b>
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	0.587	<i>Valid</i>	0.849	<i>Reliable</i>
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	0.570	<i>Valid</i>	0.868	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )	0.702	<i>Valid</i>	0.876	<i>Reliable</i>
Ekspektasi Bekerja ( <i>Performance Expectancy</i> )	0.765	<i>Valid</i>	0.928	<i>Reliable</i>
Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> )	0.692	<i>Valid</i>	0.869	<i>Reliable</i>
Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> )	0.780	<i>Valid</i>	0.914	<i>Reliable</i>
Kondisi Fasilitas ( <i>Facilitating Conditions</i> )	0.718	<i>Valid</i>	0.836	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0.862	<i>Valid</i>	0.926	<i>Reliable</i>
Niat Pemakaian ( <i>Behavioral Intention to Use</i> )	0.632	<i>Valid</i>	0.835	<i>Reliable</i>
Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual ( <i>Actual Use</i> )	1.000	<i>Valid</i>	1,000	<i>Reliable</i>

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021



### Lampiran Pengujian R-Square ( $R^2$ )

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

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2021



**Lampiran Pengujian Seluruh Hipotesis Penelitian**

Hipotesis Penelitian	Original Sample	Sample Mean (M)	Satndard Deviation (STDEV)	t Statistic	P value (< 0,05)	Nilai t-tabel	Hasil
Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	-0,027	-0,014	0,125	0,219	0,827		Tidak Didukung
Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	0,501	0,502	0,117	4,292*	0		Didukung
Kualitas layanan ( <i>service quality</i> ) berpengaruh positif terhadap niat kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	-0,074	-0,056	0,094	0,779	0,437		Tidak Didukung
Ekspektasi bekerja ( <i>performance expectancy</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	0,422	0,402	0,134	3,153*	0,002	1,669	Didukung
Ekspektasi usaha ( <i>effort expectancy</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	0,172	0,17	0,128	1,341	0,18		Tidak Didukung
Pengaruh sosial ( <i>social influence</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	0,001	-0,004	0,064	0,014	0,989		Tidak Didukung
Pengaruh kondisi fasilitas ( <i>facilitating condition</i> ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ).	-0,052	-0,055	0,112	0,468	0,64		Tidak Didukung



Pengaruh kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ) berpengaruh positif terhadap niat pemakaian ( <i>behavioral intention to use</i> ).	0,794	0,797	0,034	23,120*	0	Didukung
Niat pemakaian ( <i>behavioral intention to use</i> ) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem Informasi Secara Aktual ( <i>Actual Use</i> ).	0,657	0,662	0,094	6,991*	0	Didukung

Sumber: Olah Data, 2021

