

System Quality And Information System And Its Effects On User Satisfaction Of BJB Greens

Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens

Stephani Putri Kawidjaya¹, Adhika Bergi Nugroho^{2*}, Hafid Aditya Pradesa³, Nur Imam Taufik⁴
Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Bandung^{1,2,3,4}
bergi@poltek.stialanbandung.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study was conducted to determine the perception of system quality and information in encouraging user satisfaction on the BJB Greens system at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk (BJB). DeLone and McLean's IS success model is used in this study as theoretical bases to assess the IS Success for BJB Greens using three elements, namely system quality, information quality, and user satisfaction. Thus, the interactions among three elements are considered as a basis to evaluate whether it is successful or not in implementing information systems at banking organizations such as BJB. A quantitative approach and multiple linear regression analysis techniques were used in this study by collecting data by distributing questionnaires for one month to 67 respondents, who are employees of Bank BJB from Jatinangor and Sukajadi branch offices who use the BJB Greens system. The results of the study resulted in several findings, including system quality and information quality having a positive and significant effect on user satisfaction, besides that system quality has a greater influence than information quality. The use of the BJB Greens system has proven to be beneficial from the user's point of view in streamlining work based on the three elements in the Delone & McLean Information Success Model which received a score of 79.70% and is included in the success category. In addition, system quality elements require improvement, with a special focus on systems that can be developed according to what users need and are expected to improve the implementation of the socialization of the BJB Greens system to employees.

Keywords: BJB Greens System, DeLone & McLean Success Model, System Quality, Information Quality, User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi atas kualitas sistem dan informasi dalam mendorong kepuasan pengguna pada sistem BJB Greens di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk (BJB). Pada penelitian ini menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean untuk menilai keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan tiga elemen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Interaksi diantara ketiga elemen tersebut yang dipertimbangkan sebagai dasar dalam menilai kesuksesan sistem informasi BJB Greens di organisasi perbankan seperti BJB. Dengan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis regresi linier berganda serta penyebaran kuesioner selama kurun waktu satu bulan kepada 67 responden yaitu pegawai Bank BJB kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi yang menggunakan sistem BJB Greens. Hasil penelitian menghasilkan beberapa temuan, diantaranya kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, selain itu kualitas sistem mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan kualitas informasi. Penggunaan sistem BJB Greens telah terbukti bermanfaat dari sudut pandang pengguna dalam mengefisienkan pekerjaan berdasarkan tiga elemen dalam Delone & McLean Information Success Model yang mendapatkan nilai sebesar 79.70% dan masuk dalam kategori sukses. Selain itu, elemen kualitas sistem memerlukan perbaikan, dengan fokus khusus sistem yang dapat dikembangkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna dan diharapkan untuk meningkatkan pelaksanaan sosialisasi sistem BJB Greens kepada karyawan.

Kata Kunci: Sistem BJB Greens, Model Kesuksesan DeLone & McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna.

1. Pendahuluan

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, perusahaan harus dapat melakukan penyesuaian dengan perkembangan teknologi informasi yang tersedia. Sistem informasi sangat penting untuk mengelola dan mendukung fungsi manajemen bagi bisnis, selain untuk menunjang pengendalian dalam organisasi dan mencapai tujuan yang akan dicapai untuk mendukung proses akurasi data, memudahkan koordinasi, meningkatkan kualitas, menekan biaya operasional, dan pengambilan keputusan (DeLone & McLean, 2016; Petter et al., 2008).

Nilai implementasi sistem informasi yang sukses ketika sistem tersebut dapat memberikan manfaat serta nilai tambah bagi karyawan maupun organisasi, termasuk diantaranya proses atau operasi bisnis yang lebih efisien, peningkatan profitabilitas, dan kinerja organisasi yang lebih baik (Jeyaraj, 2020). Sementara kesuksesan sistem informasi pada sebuah organisasi juga memiliki dampak positif, kegagalan dalam implementasi sistem informasi berpotensi menghasilkan kerugian bagi organisasi, seperti kerugian finansial bagi perusahaan, peningkatan kerentanan terhadap pasar, dan risiko lainnya.

Efektivitas sistem informasi pada perusahaan bergantung pada bagaimana sistem informasi tersebut dikelola, seberapa mudah digunakan oleh pengguna, dan seberapa baik sistem informasi tersebut memanfaatkan teknologi yang tersedia (Goodhue, 1995). Jika pengguna merasa mudah dan puas akan sistem informasi yang digunakan maka akan menggambarkan juga seberapa baik sistem informasi tersebut. Kepuasan Pengguna merupakan ukuran dari seberapa senang atau tidak senangnya seseorang dengan keseluruhan keuntungan yang mereka harapkan dari sistem informasi dan dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan sistem informasi.

Pengukuran pada sistem informasi agar dapat menggambarkan hubungan antara kepuasan pengguna dengan sistem, salah satunya dapat memakai analisis model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2004). Model ini dipakai pada penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *IS success*, salah satu penelitian sebelumnya yaitu (Fatih, 2017) yang menganalisis efektivitas sistem. Perusahaan yang tidak lepas dari pemanfaatan sistem informasi dalam proses bisnisnya adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk yang menciptakan sistem informasi internal bagi perusahaan yaitu BJB *Greens*. Sistem BJB *Greens* (*Global Reporting Enterprise and Elaboration System*) merupakan sistem informasi yang dapat mempermudah dalam memperoleh informasi yang diperlukan terkait produk, kredit, nasabah, dan sebagainya yang diciptakan untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan.

Penerapan sistem BJB *Greens* ini sejalan dengan *Committee of Sponsoring Organizations of Tradeway Commission (COSO)* bagian informasi dan komunikasi yang mendukung pengumpulan dan penyampaian informasi yang sesuai untuk menjadi acuan untuk tindakan pengambilan keputusan, serta komunikasi yang jelas dan cepat sehingga memungkinkan implementasi yang efektif dan efisien. Dalam layanan jasa keuangan, penting untuk mengelola sistem dengan baik jika tidak ingin menghadapi risiko selain untuk memperkuat akuntabilitas pada organisasi (Pradesa et al., 2021; Taufik et al., 2022). Oleh karena itu setiap perusahaan yang memiliki sistem informasi untuk mendukung aktivitas bisnisnya maka harus dapat memperhatikan tingkat efektivitas sistem informasi tersebut. Jika sistem tidak berjalan dengan baik dan optimal maka tujuan perusahaan sulit untuk dicapai.

Dari hasil observasi dilapangan pada Bank BJB Kantor Cabang Jatinangor dan Sukajadi serta berdasarkan informasi dari karyawan dengan penggunaan sistem BJB *Greens* yang dilakukan telah memenuhi kebutuhan perusahaan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada sistem yang terkadang sulit diakses khususnya pada pagi hari dan perlu menunggu hingga dapat diakses kembali, data yang akan di unduh tidak keluar, keterbatasan akses karena hanya dapat diakses dengan intranet kantor, sistem maupun beberapa tampilan

atau *coding* tidak *update* saat proses pengumpulan data atau informasi khususnya bagian Korporasi yang dibutuhkan informasinya oleh pihak yang berkepentingan sehingga dapat menimbulkan perbedaan angka.

Kendala tersebut terjadi karena sistem yang belum mampu untuk memiliki seluruh informasi transaksi yang dibutuhkan, karena setiap transaksi yang dilakukan pada semua kantor cabang sudah secara otomatis masuk ke sistem (*database*). Sehingga, terdapat kurangnya penyesuaian sistem yang telah melakukan pemisahan pada divisi kredit Korporasi yang sebelumnya bersatu dengan divisi komersial lalu melakukan pemisahan divisi menjadi korporasi yang terpisah sendiri, lalu komersial bersatu dengan BPR & LKM, namun belum disesuaikan pada sistem BJB *Greens*. Oleh karena itu, efektivitas penerapan sistem BJB *Greens* belum terlaksana secara optimal dengan adanya beberapa masalah yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan uraian tentang fenomena di lapangan tersebut maka penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat efektivitas sistem informasi BJB *Greens* dari perspektif pengguna yaitu karyawan dalam memperoleh informasi serta bagaimana sosialisasi sistem tersebut pada karyawan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Hal tersebut penting dibahas lebih lanjut untuk memastikan sistem informasi BJB *Greens* berjalan dengan baik sesuai dengan kegunaannya dalam mempermudah proses bisnis dari perspektif karyawan selaku pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menggambarkan sejauh mana sasaran (kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu) yang telah dicapai (Hidayat, 2006). Efektivitas adalah kemampuan yang berhubungan dengan terealisasinya semua tugas dan tujuan tepat waktu, serta kontribusi aktif dari pihak terkait dalam mencapai tujuan dan hasil yang dapat menggambarkan kesesuaian. Efektivitas merupakan ukuran yang dapat menggambarkan pencapaian tujuan dengan upaya yang dilakukan, dengan perbandingan output dan pelaksanaan semua kewajiban dan tanggung jawab. Semakin besar capaian yang dihasilkan maka akan semakin tinggi efektivitasnya. Pada perusahaan efektivitas dapat digunakan untuk menilai seberapa baik perusahaan melaksanakan peran dan tanggung jawabnya sesuai posisi dan kewajiban masing-masing dalam mencapai tujuan.

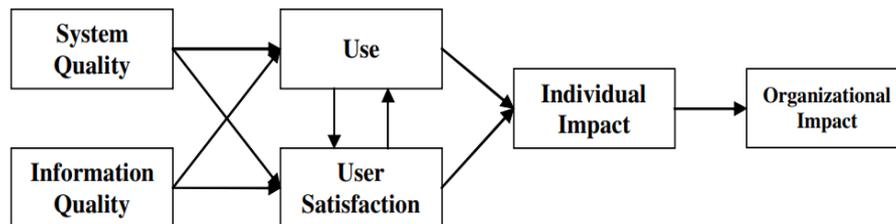
Sistem informasi merupakan sistem pada suatu organisasi yang mengintegrasikan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari sehingga dapat mendukung operasional organisasi serta kegiatan strategi organisasi untuk dapat menyediakan data atau laporan tertentu kepada pihak tertentu yang berkepentingan. Sistem informasi harus diperhatikan agar efektif dan dapat memberikan dampak yang baik kepada penggunanya, semakin efektif sistem informasi pada perusahaan maka semakin tinggi juga manfaat dan kegunaannya.

BJB *Greens* (*Global Reporting Enterprise and Elaboration System*) yakni sistem informasi yang digunakan secara internal oleh perusahaan agar dapat mempermudah mendapatkan informasi, serta penyusunan laporan yang diperlukan yang diciptakan untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan. Melalui sistem BJB *Greens* ini, maka informasi produk yang dikonsumsi nasabah dapat didapatkan datanya, sehingga karyawan selaku pengguna dapat memanfaatkannya untuk dapat mempermudah tugas maupun pekerjaan. Sistem ini juga terintegrasi dengan Bank BJB yang berada di pusat dan semua kantor cabang yang terdapat di Indonesia, sehingga pemenuhan dapat mempercepat proses bisnis yang dilakukan.



Gambar 1. Sistem BJB Greens

Model DeLone dan Mclean merupakan sebuah kerangka kerja yang dipakai dalam menilai keberhasilan sistem informasi dalam organisasi DeLone & McLean (1992). Model DeLone & McLean ini dikatakan sebagai model yang sederhana namun dianggap sangat efektif dipakai untuk mengukur efektivitas sistem informasi dan dianggap oleh para akademisi sebagai paradigma yang cukup berhasil. Sebuah teori kesuksesan sistem informasi dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. DeLone & McLean (1992) mempresentasikan model kesuksesan yang dirancang dan berkembang sesuai dengan tingkat pengetahuan yang digunakan. Model yang diusulkan ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 2. Model IS Success DeLone & McLean (1992)

Pada tahun 2003 DeLone & McLean memodifikasi model tersebut dan menjulukinya sebagai model DeLone & Mclean *Information System Success* yang telah diperbaharui dengan adanya kualitas layanan dan berdasarkan kontribusi komponen pada penelitian sebelumnya serta karena adanya perubahan dalam penanganan dan fungsi sistem informasi serta *marketplace* yang muncul (DeLone & McLean, 2016). Namun, pada penelitian ini tidak menggunakan kualitas layanan yang ada pada tahun 2003 dan mengacu pada model DeLone dan Mclean tahun 1992 karena sistem informasi yang digunakan adalah sistem tertutup bukan sistem terbuka sehingga tidak dapat di akses oleh semua orang dan hanya dapat di akses oleh pihak tertentu yaitu pihak internal perusahaan serta merujuk penelitian sebelumnya. Sebagai contoh terdapat kajian yang menganalisis sistem informasi menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dari DeLone McLean (Ishak et al., 2022). Sebagai bentuk praktis lain pendekatan kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean ini diterapkan juga pada sistem *Rely-On* untuk pengelolaan pelanggan PT PGN Area Batam (Andikaputra et al., 2022).

Pada penelitian terdahulu temuan penting menunjukkan dua dimensi kualitas informasi bersifat signifikan dalam menentukan kepuasan pengguna akhir, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perwujudan penyelesaian masalah (Laumer et al., 2017). Temuan lain yang menarik bahwa di satu sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas

4. Hasil Dan Pembahasan

Data yang telah tekrumpul Berdasarkan hasil analisis didapati bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau 56.70% dengan usia terbanyak yaitu 26 – 35 tahun sebanyak 33 orang atau 49.30% dan Sebagian besar telah bekerja selama 4 -5 tahun sebanyak 25 orang atau 37.30%. Pada sosialisasi sistem BJB *Greens* sebagian besar menjawab pernah mengikuti yaitu sebanyak 41 orang atau 61.20% dari 67 responden, hasil tersebut sudah cukup baik namun perlu adanya peningkatan pada sosialisasi sistem BJB *Greens* tersebut karena masih cukup banyak karyawan yang ternyata tidak pernah mengikuti sosialisasi tersebut yaitu sebesar 38.80% atau sebanyak 26 orang. Sosialisasi sistem BJB *Greens* tersebut penting untuk dilakukan agar karyawan selaku sumber daya manusia dapat memiliki pemahaman dan keahlian dalam menggunakan sistem BJB *Greens* yang setiap hari mereka gunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Lalu pada tingkat efektivitas sistem BJB *Greens* didapatkan hasil sebesar 79.70% dan masuk dalam kategori sukses.

Tabel 1. Karakteristik Profil Responden Penelitian

Keterangan	Item	Total	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	43.30%
	Perempuan	38	56.70%
Usia	20 - 25 Tahun	10	14.90%
	26 - 35 Tahun	33	49.30%
	36 - 45 Tahun	20	29.90%
	> 45 Tahun	4	6.00%
	< 1 Tahun	6	9.00%
Lama Bekerja	1 - 3 Tahun	24	35.80%
	4 - 5 Tahun	25	37.30%
	> 5 Tahun	12	17.90%
Sosialisasi Sistem BJB <i>Greens</i>	Ya Pernah	41	61.20%
	Tidak Pernah	26	38.80%

Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik reponden menggambarkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau (56.70%). Karakteristik responden laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam segi jumlah, hal tersebut karena mayoritas karyawan pada Bank BJB Kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi adalah perempuan. Karakteristik responden berdasarkan usia atau umursebagian besar berusia 26-35 tahun, hal ini menunjukkan bahwa usia 26-35 tahun merupakan kategori usia produktif karyawan dan paling banyak bekerja pada bank BJB kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi. Responden berdasarkan lama bekerja pada bank BJB kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi mayoritas memiliki lama bekerja 4-5 tahun sebanyak 25 orang, hasil tersebut menunjukkan bahwa lama bekerja sebagian besar karyawan bank BJB kantor cabang Jatinangor dan Sukajadi yang menggunakan sistem BJB *Greens* adalah 4-5 tahun yang telah memiliki pengalaman cukup lama dengan sistem yang digunakan tersebut. Responden berdasarkan sosialisasi sistem BJB *Greens* mayoritas menjawab pernah mengikuti yaitu sebanyak 41 orang atau (61.20), hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pernah mengikuti sosialisasi sistem BJB *Greens*, namun sosialisasi tersebut masih kurang optimal dan kurang merata karena masih cukup banyak yang tidak pernah mengikutinya.

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini yakni menguji tiap butir item yang akan di analisis dari pernyataan yang telah disebarkan kepada responden sebanyak 22 butir. Pengujian tersebut dengan melihat skor tiap butir dan nilainya yang terdapat pada hasil pengolahan menggunakan alat bantu statistik pada kolom tabel bagian *corrected item total*

correlation. Suatu pernyataan dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (Ghozali, 2016).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	Korelasi	
	Terendah	Tertinggi
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.312	0.688
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0.333	0.644
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.513	0.681

Berdasarkan tabel tersebut maka ketiga variabel dapat dinyatakan mempunyai kriteria validitas yang terpenuhi mempertimbangkan bahwa r hitung yang ditemukan nilainya lebih besar dari pada r tabel yaitu sebesar 0.240. Pada variabel kualitas sistem (X_1) berada pada rentang 0.312 sampai 0.688. Selanjutnya pada variabel kualitas informasi (X_2) menunjukkan rentang nilai antara 0.333 sampai 0.644. Lalu pada variabel kepuasan pengguna (Y) memperlihatkan rentang nilai antara 0.513 hingga 0.681, sehingga semua variabel dinyatakan valid. Penjelasan terkait uji reliabilitas ditunjukkan dengan nilai Cronbach Alpha (α) bagi tiap variabel dengan nilai lebih besar dari 0.60 yang mengindikasikan keandalan butir-butir instrumen untuk setiap variabel. Gambaran terkait hasil uji reliabilitas dengan skala cronbach alpha pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Item Pernyataan	Cronbach Alpha	Nilai Kritis
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.856	0.600
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0.721	0.600
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.769	0.600

Hasil uji reliabilitas pada instrumen kualitas sistem (X_1) menunjukkan nilai sebesar 0.856 diatas nilai kritis skala Cronbach Alpha sehingga dikategorikan reliabel, begitupun dengan instrumen kualitas informasi (X_2) dan Kepuasan pengguna (Y) yang menunjukkan hasil sebesar 0.721 dan 0.769. Dari hasil uji instrumen tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel reliabel dan dapat diikut sertakan pada pengujian selanjutnya karena telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Lalu deskripsi indikator variabel kualitas sistem (X_1) memiliki rata-rata nilai sebesar 3.88. pernyataan yang memberikan nilai terbesar adalah dimensi *system integration* pada indikator $X_{1.3}$ (sistem BJB Greens dapat menampilkan informasi seluruh cabang Bank BJB dengan lengkap) dengan nilai rata-rata 4.54, sedangkan yang memberikan nilai terendah adalah dimensi *system flexibility* pada indikator $X_{1.7}$ (sistem BJB Greens dapat diakses dengan koneksi atau jaringan apapun) dengan nilai rata-rata sebesar 2.57. Selanjutnya jawaban responden terhadap variabel kualitas informasi (X_2) memiliki rata-rata nilai 4.11. Pernyataan yang memberikan nilai terbesar adalah dimensi *accurate* pada indikator $X_{2.2}$ (informasi kredit yang ditampilkan pada sistem BJB Greens sangat akurat) dengan rata-rata nilai 4.27, sedangkan pernyataan yang memberikan nilai terendah adalah dimensi *timeliness* pada indikator $X_{2.4}$ (merasa informasi kredit pada sistem BJB Greens dapat ditampilkan tepat waktu atau tidak terlambat diterima) dengan nilai rata-rata 3.67. Jawaban responden terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah 4.16. Pernyataan yang memberikan nilai terbesar adalah pada pernyataan Y_3 (merasa puas pada sistem BJB Greens karena membantu pekerjaan saya menjadi lebih efektif) dari dimensi *overall satisfaction* dengan nilai rata-rata 4.27, sedangkan yang memberikan nilai terendah adalah pada pernyataan Y_1 (merasa puas pada sistem BJB Greens untuk mendapatkan informasi kredit) dari dimensi *information satisfaction* dengan nilai *mean* sebesar 4.01.

Tabel 4. Nilai (Mean) Rata-Rata Setiap Variabel

No.	Variabel	(Mean) Rata-Rata
1.	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	3.88
2.	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	4.11
3.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	4.16

Pada ketiga variabel tersebut memiliki rentang nilai 3.88 sampai dengan 4.16 yang artinya sistem BJB *Greens* sudah sangat baik namun perlu adanya perbaikan agar sistem dapat lebih optimal. Pada aspek kualitas informasi serta kepuasan pengguna terungkap mempunyai nilai yang sangat baik, sementara kualitas sistem memiliki nilai yang kurang dari 4 sehingga perlu diperhatikan. Selanjutnya Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan terhadap variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna pada sistem BJB *Greens* maka didapatkan nilai dari masing-masing variabelnya, lalu agar dapat mengetahui seberapa baik atau suksesnya sistem BJB *Greens* maka dilakukan gambaran dan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Persentase Kesuksesan Sistem Informasi

Tingkat	Kesuksesan (%)	Interpretasi
1	0 – 20	Sangat Tidak Sukses
2	21 – 40	Tidak Sukses
3	41 – 60	Cukup Sukses
4	61 – 80	Sukses
5	81 – 100	Sangat Sukses

Perhitungan tingkat kesuksesan sistem informasi sistem BJB *Greens* mengacu pada rumus perhitungan antara lain:

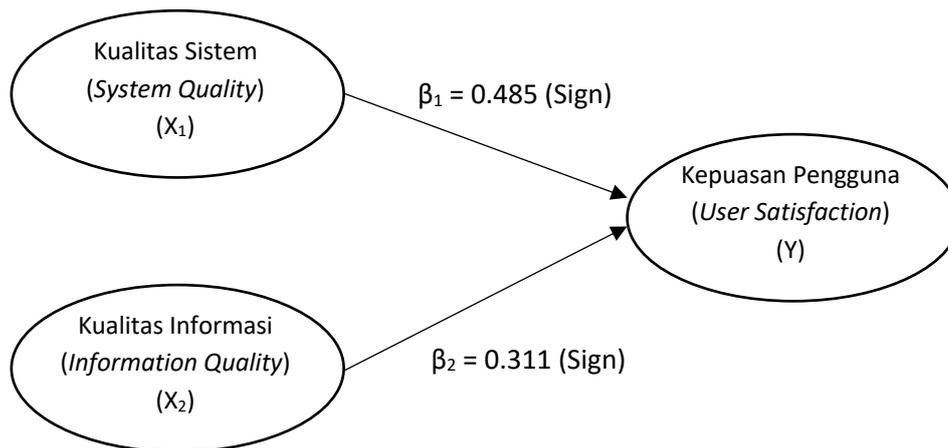
$$\text{Persentase Kesuksesan SI} = \frac{\text{Bobot Rata-Rata Item Pengukuran}}{\text{Nilai Maksimal Skala Pengukuran}}$$

Maka jumlah nilai rata-rata total skor dari item pengukuran adalah sebesar 87.77 dan total item pengukuran sebanyak 22 butir. Sehingga didapati nilai bobot rata-rata item pengukuran adalah sebesar 3.98 dan nilai maksimal skala pengukuran adalah 5. Berdasarkan rumus persentase kesuksesan sistem informasi diatas, maka kesuksesan atau efektivitas sistem BJB *Greens* adalah sebesar 79.70%. Lalu mengacu pada skala penilaian agar dapat menentukan tingkatan efektivitas yang ditunjukkan oleh Tabel 5, maka tingkat interpretasi efektivitas sistem BJB *Greens* ada pada kategori sukses.

Tabel 6. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Regression Analysis*)

Pengaruh Diantara Variabel	Koefisien Beta Terstandar	Nilai t hitung	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0.485	3.683	0.000	Signifikan
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0.311	2.360	0.021	Signifikan

Pada tabel tersebut menunjukkan koefisien regresi variabel kualitas sistem (X_1) yang ditunjukkan pada tabel diatas adalah sebesar 0.485 dengan t hitung yaitu 3.683 lebih tinggi nilainya dibandingkan t tabel dua arah dengan signifikansi 5 persen (nilai t-tabel sebesar 1.997) serta perbandingan signifikansi sebesar 0.000 yang berarti < 0.05 . Hasil ini berarti bahwa kualitas sistem (X_1) ditemukan berpengaruh secara signifikan dan bersifat positif terhadap kepuasan pengguna (Y). Koefisien beta yang ditemukan untuk pengaruh dari kualitas informasi (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) yang ditunjukkan pada tabel diatas adalah sebesar 0.311 dengan t hitung yaitu 2.360 yang lebih tinggi dibandingkan nilai pada t tabel dua arah dengan kadar 5% yaitu 1.997 dan nilai signifikan yaitu $0.021 < 0.05$, Hal ini berarti bahwa kualitas informasi (X_2) ditemukan berpengaruh secara signifikan dan bersifat positif pada kepuasan pengguna (Y).



Gambar 4. Pengaruh X^1 dan X^2 Terhadap Y

Berdasarkan nilai dari uji koefisien determinasi (R^2) maka didapatkan nilai *R Square* adalah 0.566 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini keseluruhan varian penjelas dalam model, artinya kualitas sistem (*system quality*) (X_1) dan kualitas informasi (*information quality*) (X_2) mampu menjelaskan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y) pada sistem BJB *Greens* sebesar 56,60%. Sisanya sebesar 43.40% merupakan hal di luar kualitas sistem dan kualitas informasi yaitu beberapa komponen atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat memberikan pengaruh atau dapat menentukan seberapa puas pengguna sistem BJB *Greens*.

Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem pada sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Ketika data yang diperoleh dari suatu sistem informasi dapat membantu pengguna dan bisnis dalam mengambil keputusan, maka sistem tersebut dikatakan baik dan berkualitas (DeLone & McLean, 2003). Nilai tertinggi terdapat pada integrasi yang baik dimana sistem BJB *Greens* dapat menampilkan informasi seluruh cabang dengan lengkap serta pada kemudahan akses dengan nilai rata-rata 4.54 dan 4.48. Maka, pengguna merasa sistem BJB *Greens* terintegrasi dengan sangat baik serta sangat mudah digunakan untuk mempermudah pekerjaan karyawan. Sejalan dengan hasil observasi bahwa sistem BJB *Greens* dapat diakses dengan mudah dengan tampilan yang sederhana serta dapat menampilkan informasi yang diperlukan dari seluruh cabang bank BJB diseluruh Indonesia dengan mengisikan data konsolidasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Pada nilai terendah ada pada akses sistem BJB *Greens* dengan koneksi atau jaringan apapun dan akses sistem BJB *Greens* dimana saja dengan nilai rata-rata sebesar 2.57 dan 3.21. Maka, pengguna merasa bahwa sistem BJB *Greens* kurang fleksibel karena tidak dapat diakses dengan jaringan atau koneksi apapun serta tidak dapat di akses dimana saja. Hal tersebut dikarenakan sistem BJB *Greens* hanya dapat di akses menggunakan jaringan atau intranet yang tersedia pada bank BJB saja sehingga tidak bisa menggunakan jaringan atau koneksi lainnya. Hal ini dilakukan agar sistem lebih aman dan terjaga keamanannya dari hal yang tidak di terduga seperti *cybercrime* dan kejahatan lainnya. Di sisi lain hal tersebut memungkinkan sistem menjadi kurang fleksibel dan menyulitkan ketika diperlukan oleh karyawan yang berada diluar jangkauan kantor seperti sedang survei, melakukan pemasaran, pengecekan data pada lokasi lain, dan sebagainya. Sehingga diperlukan adanya pengembangan yang sesuai pada sistem tersebut agar tetap aman namun dapat di akses dimana saja dan dengan jaringan apapun.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi akan menghasilkan (*output*) dalam sistem informasi yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terkait dengan kemampuannya dalam menjalankan tugasnya. Jika informasi yang dihasilkan oleh sistem sulit untuk dipahami atau kurang akurat, pengguna akan merasa tidak puas. Pengguna akan kesulitan jika informasi yang dihasilkan tidak jelas atau tidak cukup akurat. Kualitas informasi dapat dikatakan efektif apabila tingkat keberhasilan informasi dalam mengkomunikasikan makna yang dimaksud sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini juga akan berdampak pada keberhasilan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan karena pengguna merasa puas (DeLone & McLean, 2003).

Nilai tertinggi terdapat pada keakuratan informasi kredit yang ditampilkan pada sistem BJB *Greens* dengan nilai rata-rata 4.27. Maka, pengguna merasa sistem BJB *Greens* dapat menampilkan informasi kredit yang akurat. Sejalan dengan hasil observasi bahwa sistem BJB *Greens* dapat menampilkan informasi kredit nasabah dengan data yang akurat. Hal ini berarti karyawan terkait seperti bagian bisnis dapat melakukan *input* informasi kredit nasabah dengan baik dan akurat pada sistem BJB *Greens* sehingga informasi yang ditampilkan pada sistem akurat dan dapat membantu karyawan lain yang membutuhkan informasi atau data tersebut.

Lalu nilai terendah ada pada informasi kredit pada sistem BJB *Greens* dapat ditampilkan tepat waktu atau tidak terlambat diterima dengan nilai rata-rata sebesar 3.67. Maka, pengguna merasa bahwa informasi kredit yang ditampilkan pada sistem BJB *Greens* kurang tepat waktu atau terlambat terima. Berdasarkan observasi diketahui bahwa sistem BJB *Greens* belum mampu untuk memiliki seluruh informasi transaksi maupun kredit yang dibutuhkan karyawan dan ada pada *database*, karena setiap transaksi yang terjadi di semua kantor cabang sudah di *input* oleh karyawan dan sudah secara otomatis masuk ke sistem (*database*). Pada *database* semua data yang masuk dan terkumpul secara otomatis memiliki kode untuk mengkategorikan transaksi maupun kredit. Sejalan dengan kendala pada informasi kredit Korporasi yang seringkali tidak tampil atau tidak muncul pada sistem BJB *Greens* dikarenakan adanya pemisahan pada divisi kredit Korporasi yang sebelumnya bersatu dengan divisi komersial lalu melakukan pemisahan divisi menjadi korporasi yang terpisah sendiri, lalu komersial, namun belum disesuaikan pada sistem BJB *Greens*. Sehingga penyebab terlambat atau kurang tepat waktunya informasi kredit yang ditampilkan pada sistem BJB *Greens* karena sistem yang dikelola oleh IT pusat tersebut belum dapat melakukan *update* seluruh informasi kredit yang ada pada *database*.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut (DeLone & McLean, 2003) Kepuasan pengguna mengacu pada sikap seseorang terhadap sistem informasi, reaksi mereka terhadapnya, atau umpan balik yang mereka berikan dari pemakaian sistem informasi. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi sangat penting karena hal ini menunjukkan kualitas dan efektivitas sistem, yang keduanya merupakan indikator seberapa baik sistem tersebut telah diimplementasikan. Ketika harapan pengguna terhadap sistem sesuai dengan kenyataan, maka kepuasan pengguna terhadap sistem BJB *Greens* cukup tinggi. Sejumlah faktor dapat digunakan untuk menilai seberapa puas pengguna dengan sistem informasi yang dilakukan secara subjektif tentang seberapa tinggi level kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) mampu menjelaskan kepuasan pengguna (Y) pada sistem BJB *Greens* sebesar 56,60%, hal-hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini merupakan 43,4% sisanya. Kepuasan pengguna terhadap sistem BJB *Greens* yang dapat membantu pekerjaan dengan nilai rata-rata diatas 4. Maka, pengguna merasa puas karena sistem BJB *Greens* dapat membantu pekerjaan karyawan menjadi lebih efektif dengan tampilan yang sederhana namun tetap membantu sesuai

Model DeLone dan Mclean ditemukan masih relevan dalam mengukur atau menilai kesuksesan implementasi sistem di sebuah organisasi. Temuan penelitian menunjukkan peluang untuk studi di masa mendatang dengan lebih menekankan kepada interaksi sistem dan informasi dalam menentukan kepuasan pengguna dari sebuah sistem yang diterapkan. Penggunaan sampel yang lebih besar dengan desain studi longitudinal untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menangkap fenomena yang mungkin dapat terpotret pada kurun waktu yang berbeda.

Daftar Pustaka

- Andikaputra, F. A. T., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A. B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT . Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143–162.
- Čelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the Delone and McLean information systems success model : a study on student information system Validation of the Delone and McLean information systems. *Education and Information Technologies*, 27(May), 4709–4727. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. In *Foundations and Trends® in Information Systems* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.1561/2900000005>
- Fajri, I., & Sfenrianto, S. (2020). Analisis Intensitas Penggunaan dan Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Sistem VMWARE Menggunakan Model Delone and MC Lean pada PT Bank Mandiri TBK. *Serambi Konstruktivis*, 2(3), 63–75.
- Fathurohman, A., & Legowo, N. (2023). Using the Delone and Mclean Models Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan Model Delone and Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2143–2159.
- Fatih, M. D. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Berbasis Web Pada Universitas Jambi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi |JIITUJ|*, 1(2), 142–153. <https://doi.org/10.22437/jiituj.v1i2.4276>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM – SPSS 23*. BP Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. L. (1995). Understanding User Evaluations Of Information Systems. *Management Science*, 41(12), 1827–1844.
- Hidayat, A. A. A. (2006). Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan (Introduction to Basic Human Needs: Concepts and Application of Nursing Process). *Jakarta. Salemba Medika. Hal*, 123–124.
- Ishak, S., Hidayat, M., & Pakaya, N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of System and Information Technology*, 2(1), 162–173.
- Jeyaraj, A. (2020). DeLone & McLean models of information system success : Critical meta-

- review and research directions. *International Journal of Information Management*, 54(November 2019), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139>
- Laumer, S., Maier, C., Weitzel, T., Laumer, S., & Maier, C. (2017). Information quality , user satisfaction , and the manifestation of workarounds : a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pradesa, H. A., Purba, C. O., & Priatna, R. (2021). Menilai Risiko Dari Organisasi Yang Bertransformasi: Pelajaran Terbaik Untuk Penguatan Akuntabilitas Pendidikan Tinggi Di Indonesia. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(2), 146–158.
- Satriyono, G., Rukmini, M., Prastiwi, E. S. R., & Kristina, N. D. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2849–2954.
- Taufik, N. I., Sulistianti, I., & Pradesa, H. A. (2022). Penilaian Risiko Pada Layanan Pembayaran Pensiun PT Asabri Bandung : Sebuah Praktek Terbaik Untuk Penguatan Tata Kelola Perusahaan. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 857–867.