



Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Karyawan PT. Jasaraharja Putera Yang Menggunakan Care System

Winton Shaleh*, Yenny Maya Dora

Universitas Widyatama, Indonesia

Email: winton.shaleh@widyatama.ac.id*

ABSTRAK

Sistem informasi kini menjadi fondasi integrasi bisnis modern yang mempercepat pertukaran data, mengotomatisasi proses, dan mendukung pengambilan keputusan strategis secara real-time. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi CARE pada karyawan PT Jasaraharja Putera. CARE System merupakan platform digital internal yang berfungsi mendukung aktivitas operasional asuransi, sehingga keberhasilan implementasinya sangat ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap aspek teknis, informatif, serta pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner disebarkan kepada 240 karyawan PT Jasaraharja Putera, kemudian data dianalisis menggunakan PLS-SEM untuk menguji pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Secara lebih rinci, kualitas informasi memberikan kontribusi paling dominan, diikuti oleh kualitas sistem dan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penerapan pendekatan integratif dalam pengembangan sistem, dengan menekankan keseimbangan pada aspek teknis, informatif, dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan serta efektivitas penggunaan sistem.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Information systems have become the foundation of modern business integration, accelerating data exchange, automating processes, and supporting strategic decision-making in real time. This study aims to examine the extent to which system quality, information quality, and electronic service quality affect the level of satisfaction of CARE information system users in employees of PT Jasaraharja Putera. CARE System is an internal digital platform that functions to support insurance operational activities, so that the success of its implementation is highly determined by users' perception of technical, informative, and service aspects. The research method used is descriptive verifiable with a quantitative approach. The research instrument in the form of a questionnaire was distributed to 240 employees of PT Jasaraharja Putera, then the data was analyzed using PLS-SEM to test the influence between system quality, information quality and electronic service quality on user satisfaction. The results of the analysis show that these three variables have a positive influence on user satisfaction. In more detail, information quality makes the most dominant contribution, followed by system quality and service quality. Therefore, this study recommends the application of an integrative approach in system development, emphasizing a balance on technical, informative, and service aspects to increase satisfaction and effectiveness of system use.

Keywords: System Quality, Information Quality, Electronic Service Quality, User Satisfaction

PENDAHULUAN

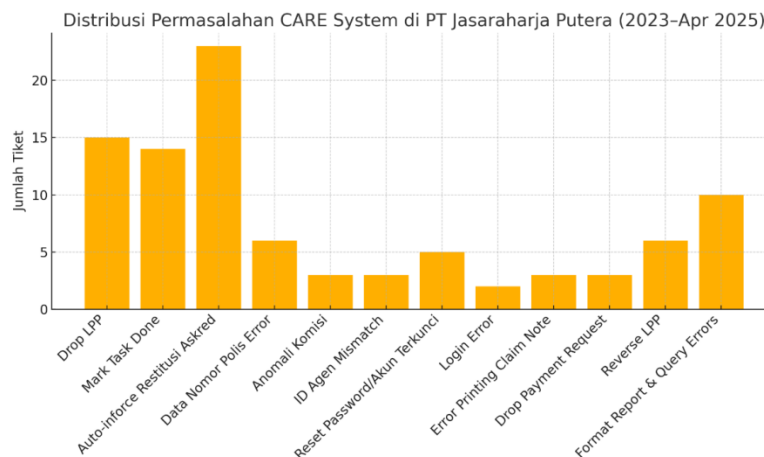
Sistem informasi menjadi pilar utama integrasi proses bisnis di era digital. Kehadirannya memungkinkan pertukaran data antarbagian berlangsung lebih cepat dan konsisten, sekaligus mendukung otomatisasi pekerjaan rutin sehingga tenaga kerja dapat difokuskan pada aktivitas yang lebih strategis (Pasanda, 2016). Tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan, sistem informasi kini juga berperan dalam mendukung pengambilan keputusan secara langsung melalui fitur dashboard dan notifikasi real-time. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi tidak sekadar berkaitan dengan teknologi, melainkan juga menyangkut transformasi cara kerja serta penciptaan nilai organisasi (Nugroho, 2024; Zheng, 2024).

Digitalisasi menuntut adanya sinergi antara aspek manusia, proses, dan teknologi agar manfaat sistem informasi dapat tercapai optimal. Sistem yang terintegrasi memungkinkan kolaborasi lintas bagian dengan basis data yang sama, sehingga organisasi dapat berubah dari pola kerja terkotak (silo) menuju ekosistem yang adaptif, responsif, dan tangguh menghadapi perubahan. Dengan adanya automasi, beban kerja manual berkurang secara signifikan, produktivitas meningkat tanpa tambahan tenaga kerja, biaya lebih efisien, dan potensi kesalahan manusia dapat ditekan. Selain itu, akses data secara instan mempercepat pengambilan keputusan, menjaga keberlangsungan operasional, serta memperkuat keunggulan kompetitif di pasar yang dinamis (Zheng, 2024). Dengan perkembangan pesat teknologi informasi, digitalisasi telah mengubah perilaku pengguna membuka peluang baru melalui platform digital dan mendorong inovasi dalam strategi (Dora, 2024).

Dalam konteks industri asuransi, ketepatan data nasabah dan kecepatan proses transaksi menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan serta menjaga kepatuhan pada regulasi. Sistem informasi berperan dalam mengelola polis, klaim, premi, hingga pelaporan keuangan secara otomatis. Kesalahan atau keterlambatan pemrosesan data berisiko menimbulkan kerugian finansial sekaligus merusak citra perusahaan. Dengan adanya integrasi modul, seperti pengelolaan data polis, alur klaim, dan perhitungan premi proses bisnis dapat berjalan konsisten, transparan, dan akurat. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, sekaligus memperkuat daya saing perusahaan (Rahman, 2018; Eccleas, 2021).

Sebagai bagian dari agenda digitalisasi, PT Jasaraharja Putera membangun infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi, mencakup server pusat, jaringan virtual, serta aplikasi internal yang mendukung operasional di seluruh cabang Indonesia. Salah satu implementasi strategisnya adalah Care System, sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk pencatatan data polis, pelaporan klaim, serta pengelolaan tugas sehari-hari. Sistem ini dirancang guna mempercepat proses kerja, mengurangi intervensi manual, memudahkan input data, dan menyediakan monitoring real-time. Lebih jauh, Care System juga berfungsi sebagai sarana koordinasi antarunit, mengurangi potensi miskomunikasi, serta membantu manajemen dalam mendeteksi hambatan operasional sejak dini. Dengan demikian, sistem ini menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efisiensi internal (Hutami, 2017).

Namun demikian, catatan helpdesk menunjukkan adanya 1.568 tiket permasalahan terkait penggunaan Care System sepanjang tahun 2023 hingga April 2025, yang mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut.



Gambar 1. Distribusi Permasalahan Care System

Sumber: Laporan Permasalahan Care System, Data Diolah (2025)

Laporan helpdesk menunjukkan bahwa Auto-inforce Restitusi Askred (23 tiket), Drop LPP (15 tiket), dan Mark Task Done (14 tiket) mendominasi keluhan, disertai masalah format laporan, kesalahan data polis, serta reset password. Kondisi ini menegaskan adanya celah pada kualitas sistem, informasi, dan layanan pendukung yang berpotensi menurunkan efektivitas kerja serta kepuasan pengguna (Stefani, 2020; Yusdani, 2017). Kepuasan karyawan sebagai pengguna Care System menjadi indikator utama keberhasilan implementasi sistem informasi karena memengaruhi penerimaan, adopsi fitur, dan produktivitas (Hutami, 2017; Zheng, 2024). Sistem yang andal, intuitif, dan cepat meningkatkan kepuasan, sedangkan bug, antarmuka rumit, serta respons lambat menurunkan produktivitas dan memicu frustrasi (Putra, 2016; Hermanto, 2022; Saputri, 2017). Tingkat penerimaan juga sangat dipengaruhi *perceived usefulness* dan *ease of use* (Musadieuq, 2024).

Selain itu, kualitas informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu penting dalam mendukung keputusan. Sebaliknya, data yang salah atau terlambat meningkatkan risiko error (Kurniawan, 2020; Sudjiman, 2020; Rapina, 2020). Kualitas layanan elektronik juga krusial; layanan yang responsif, empatik, dan kompeten meningkatkan kepuasan, sedangkan respons lambat dan minim panduan menurunkannya (Efendi, 2021). Meskipun hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sudah banyak diuji, penelitian di sektor asuransi korporasi Indonesia masih terbatas (Utomo, 2017; Ali, 2023). Hal ini menimbulkan *research gap* yang penting untuk diteliti. Dengan demikian, penelitian ini relevan secara praktis untuk meningkatkan reliabilitas sistem, memperbaiki kualitas informasi, serta memperkuat dukungan layanan, dan secara akademis menguji model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) dalam konteks industri asuransi Indonesia.

Sistem informasi dapat dipahami sebagai suatu kesatuan terintegrasi yang menyatukan elemen teknologi, sumber daya manusia, dan alur bisnis untuk menghasilkan informasi bernilai guna mendukung koordinasi serta pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam pandangan modern, sistem informasi tidak sekadar dipandang sebagai kumpulan data atau perangkat teknologi, melainkan sebagai mekanisme kompleks yang memungkinkan pengelolaan informasi secara efektif dan efisien guna menopang aktivitas operasional maupun strategi organisasi. Pandangan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan bahwa sistem informasi merupakan entitas menyeluruh yang memadukan

teknologi, tenaga kerja, dan prosedur untuk menghasilkan informasi berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna serta tujuan organisasi (Lee, 2020). Penggunaan sistem informasi sangat penting untuk perusahaan dalam menentukan strategi yang semakin kompleks dan dinamis (Dora, 2024). Perspektif lain juga menyoroti peran strategis sistem informasi sebagai sarana koordinasi aktivitas serta pendukung pengambilan keputusan melalui penyediaan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu (Venkatesh, 2016).

Kualitas Informasi (KI) menggambarkan mutu keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi serta sejauh mana informasi tersebut layak digunakan (fitness for use) dalam mendukung tugas pengguna (Chen & Lee, 2021; Patel et al., 2022). Berbeda dengan Kualitas Sistem yang berfokus pada aspek teknis, KI lebih menekankan pada persepsi pengguna terhadap akurasi data, relevansi isi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan konsistensi laporan (Li & Chen, 2020). Informasi yang sesuai dengan kriteria tersebut menjadi aset penting bagi organisasi karena dapat meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan bisnis (Nguyen et al., 2022). Dalam model DeLone & McLean yang telah diperbarui, KI ditempatkan sejajar dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan sebagai elemen utama keberhasilan sistem informasi (Petter & McLean, 2022). KI didefinisikan sebagai persepsi pengguna mengenai karakteristik keluaran, seperti akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kelengkapan, yang pada akhirnya membentuk sikap serta perilaku mereka terhadap sistem (Nguyen & Tran, 2023). Persepsi yang positif atas dimensi tersebut akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan dan intensitas penggunaan sistem.

Kualitas layanan dalam ranah sistem informasi mengacu pada penilaian pengguna terhadap dukungan yang diberikan oleh tim TI, penyedia layanan, maupun helpdesk internal organisasi (Zhang & Kumar, 2021; Lee & Park, 2022). Fokus utamanya tidak terletak pada teknologi, melainkan pada interaksi antarindividu, yang mencakup ketanggapan dalam menangani masalah, kompetensi staf dalam menemukan solusi, serta sikap empatik saat membantu pengguna (Smith & Wang, 2023). Penilaian atas kualitas layanan ini sangat penting karena tingkat efektivitas dukungan TI akan memengaruhi kelancaran pengguna dalam mengatasi hambatan teknis dan melanjutkan pekerjaannya tanpa gangguan yang berkepanjangan (Nguyen et al., 2023).

Kepuasan pengguna merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan reaksi emosional seseorang terhadap pengalaman dalam menggunakan suatu sistem (Smith & Lee, 2021). Dalam konteks sistem informasi, kepuasan ini mencerminkan evaluasi menyeluruh terkait interaksi pengguna dengan aplikasi atau platform digital, apakah menimbulkan rasa puas, mempermudah pekerjaan, atau justru menimbulkan frustrasi (Wong et al., 2022). Dengan demikian, kepuasan pengguna lebih menitikberatkan pada aspek afektif dibandingkan sekadar penilaian teknis, karena berkaitan erat dengan perasaan nyaman atau tidaknya dalam memanfaatkan sistem (Garcia & Patel, 2023).

Pengembangan Hipotesis

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memandang efektivitas sistem sebagai hasil interaksi antara teknologi, informasi, manusia, dan dukungan organisasi, sehingga keberhasilan tidak hanya bergantung pada aspek teknis tetapi juga keselarasan dengan proses bisnis serta kebutuhan pengguna (Turban & Volonino, 2021). Dalam kerangka DeLone & McLean (2003; revisi 2022), kualitas sistem, informasi, dan layanan elektronik menjadi faktor utama kepuasan pengguna (Petter & McLean, 2022).

Sejumlah penelitian mendukung kerangka ini, misalnya Rustandi et al. (2023) dan Sari et al. (2023) yang menunjukkan pengaruh signifikan ketiga dimensi, meski hasil lain

menunjukkan inkonsistensi, seperti Alik Alpian & Nurlinda (2023) serta Amelia & Siregar (2023). Penelitian lain juga menegaskan pentingnya kualitas sistem (Tran & Nguyen, 2023; Lee & Park, 2022; Kim & Choi, 2021), kualitas informasi (Chen & Zhao, 2020; Nguyen & Tran, 2023; Almeida & Santos, 2024), serta kualitas layanan elektronik (Lee & Kim, 2024; Tran & Nguyen, 2023; Kim & Choi, 2021) sebagai faktor kunci kepuasan pengguna.

Melihat temuan yang bervariasi, perlu dilakukan pengujian ulang pada konteks industri asuransi. Care System PT Jasaraharja Putera sendiri masih menghadapi bug teknis, keterbatasan fitur, masalah informasi, dan lambannya dukungan, sehingga evaluasi berbasis data empiris menjadi sangat penting. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Care System pada karyawan PT Jasaraharja Putera.
- H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Care System pada karyawan PT Jasaraharja Putera.
- H3: Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Care System pada karyawan PT Jasaraharja Putera.

METODE PENELITIAN

Pemilihan metode penelitian penting untuk memperoleh data yang relevan dan menjawab rumusan masalah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-verifikatif untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan Elektronik (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Care System pada karyawan PT Jasaraharja Putera, dengan lokasi penelitian difokuskan pada kantor pusat di Jakarta serta tiga cabang utama (Bandung, Surabaya, dan Medan) guna memperoleh representasi organisasi yang lebih luas. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) karena sesuai untuk konstruk laten dengan indikator skala Likert dan model yang kompleks (Hair et al., 2021).

Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan pengguna aktif Care System, dan sampel ditentukan melalui Proportionate Stratified Random Sampling dengan kriteria karyawan yang telah menggunakan sistem minimal enam bulan terakhir. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup skala Likert 5 poin, dengan indikator Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi mengacu pada model DeLone & McLean (2003; revisi 2022), serta indikator Kualitas Layanan Elektronik mengacu pada E-S-QUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2020).

Sebelum analisis struktural, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas ($VIF < 5$), uji normalitas (Skewness dan Kurtosis), serta deteksi outlier (Mahalanobis distance) untuk memastikan kelayakan data. Uji validitas dilakukan melalui validitas konvergen ($AVE > 0,5$) dan diskriminan (Fornell-Larcker Criterion), sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ($\geq 0,7$).

Dari sisi etika penelitian, seluruh partisipan diberikan lembar persetujuan partisipasi (informed consent) yang menjelaskan tujuan, manfaat, dan kerahasiaan data penelitian. Responden berpartisipasi secara sukarela tanpa paksaan, dan seluruh data dijaga kerahasiaannya sesuai dengan prinsip etika penelitian sosial dan manajemen data PT Jasaraharja Putera.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Tabel 1. Profil Responden

Keterangan	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	194	80,8
Perempuan	46	19,2
Total	240	100,0
Usia		
< 30 Tahun	71	29,6
antara 30 - 40	112	46,7
antara 41 - 50	36	15,0
> 50 Tahun	21	8,7
Total	240	100,0
Pendidikan		
D3	14	5,9
D4/S1	212	88,3
S2	12	5,0
S3	2	0,8
Total	240	100,0
Lama Bekerja		
< 5 Tahun	74	30,8
5 - 10 Tahun	106	44,2
11 - 20 Tahun	33	13,7
20 -25 Tahun	17	7,1
> 25 Tahun	10	4,2
Total	240	100,0
Departement		
Claim & Underwriting	90	37,5
Human Capital & General Affair	40	16,7
Information Technologies	10	4,2
Finance & Accounting	62	25,8
Administration	38	15,8
Total	240	100,0

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja 5–10 tahun (44,2%), diikuti kurang dari 5 tahun (30,8%), 11–20 tahun (13,7%), 20–25 tahun (7,1%), dan lebih dari 25 tahun (4,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pegawai berpengalaman menengah, cukup mengenal sistem digital namun tetap adaptif terhadap pembaruan. Secara umum, profil responden didominasi laki-laki, berusia produktif (30–40 tahun), berpendidikan tinggi (mayoritas D4/S1), serta berpengalaman menengah. Karakteristik ini mendukung kemampuan mereka memberikan penilaian representatif terhadap kualitas sistem, informasi, layanan elektronik, dan kepuasan pengguna pada Care System PT Jasaraharja Putera.

Rekapitulasi Analisis Deskriptif

Tabel 2. Rekapitulasi Analisis Deskriptif

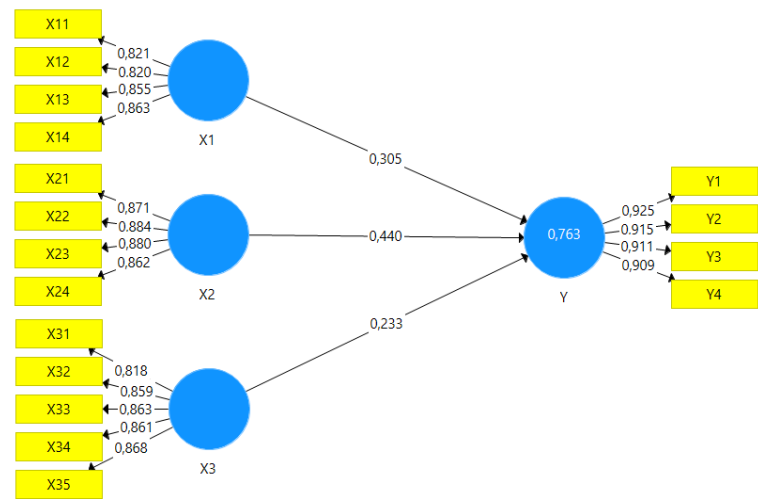
Variabel	SC	SI	mean	SD	%Cap	Interpretasi
Kualitas Sistem (X1)	10.365	14.400	3,6	0,92	65	Berkualitas
Kualitas Informasi (X2)	10.808	14.400	3,75	0,86	68,8	Berkualitas
Kualitas Layanan Elektronik (X3)	13.596	18.000	3,77	0,89	69,3	Berkualitas
Kepuasan Pengguna (Y)	10.989	14.400	3,82	0,88	70,4	Puas

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2025

Kualitas Layanan Elektronik (X3) memperoleh mean 3,77 (69,3%), mencerminkan layanan digital cukup baik dari sisi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan dukungan, meski belum sepenuhnya optimal dalam merespons kebutuhan pengguna. Kualitas Informasi (X2) mencatat mean 3,75 (68,8%), menunjukkan akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi masih perlu ditingkatkan untuk mendukung keputusan harian. Adapun Kualitas Sistem (X1) menjadi yang terendah dengan mean 3,60 (65,0%), menandakan tantangan pada kemudahan operasi, kecepatan akses, dan keandalan teknis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan informasi perlu menjadi prioritas utama untuk mendukung kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Analisis PLS

Outer Model Evaluation (Pengukuran Model Luar)



Gambar 2. Model Keseluruhan

Sumber: Hasil Olah Data dengan Model Keseluruhan

Hasil analisis outer model menunjukkan seluruh indikator memiliki loading factor >0,70, sehingga valid dalam merefleksikan konstruk laten. Pada Kualitas Sistem (X1), indikator X14 mencatat nilai tertinggi (0,863), sedangkan X12 tetap memenuhi kriteria (0,820). Kualitas Informasi (X2) berada pada rentang 0,862–0,884, dan Kualitas Layanan Elektronik (X3) konsisten di kisaran 0,818–0,868. Sementara itu, indikator Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai tertinggi pada Y1 (0,925), menandakan indikator ini paling representatif terhadap konstruk yang diukur.

Inner Model Evaluation (Model Struktural)

Tabel 3. Ukuran Efek Konstruk terhadap Kepuasan Pengguna

Jalur	f ²	Efek
X1 → Y	0,189	Sedang
X2 → Y	0,341	Sedang-Besar
X3 → Y	0,094	Kecil

Sumber: Output SmartPLS (2025)

Nilai R² untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,763 dengan Adjusted R² 0,760, menunjukkan model memiliki daya jelaskan yang tinggi dan stabil (kategori substantial menurut Hair et al., 2019). Analisis f² mengindikasikan kontribusi terbesar berasal dari Kualitas Informasi (X2) dengan nilai 0,341 (efek sedang-besar), diikuti Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,189 (efek sedang), dan Kualitas Layanan Elektronik (X3) sebesar 0,094 (efek kecil). Hal ini menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, disusul oleh kualitas sistem dan layanan elektronik.

Uji Hipotesis

Berikut ini disajikan output hasil pengujian hipotesis dengan prosedur bootstrapping pada SmartPLS.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Path	Coef.	Mean	SD	t	p	Hypothesis
X1 → Y	0,305	0,301	0,041	7,423	0,000	Accepted
X2 → Y	0,440	0,440	0,050	8,785	0,000	Accepted
X3 → Y	0,233	0,236	0,051	4,602	0,000	Accepted

Sumber: Output SmartPLS (2025)

Hasil bootstrapping menunjukkan bahwa ketiga konstruk eksogen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ($p < 0,05$; $t > 1,96$) (Hair et al., 2021). Jalur X2 → Y (Kualitas Informasi) memiliki pengaruh terbesar dengan koefisien 0,440 ($t = 8,785$; $p = 0,000$), diikuti oleh X1 → Y (Kualitas Sistem) dengan koefisien 0,305 ($t = 7,423$; $p = 0,000$), dan X3 → Y (Kualitas Layanan Elektronik) dengan koefisien 0,233 ($t = 4,602$; $p = 0,000$).

Berdasarkan nilai koefisien jalur dan effect size (f²), Kualitas Informasi terbukti sebagai faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, disusul Kualitas Sistem yang berpengaruh sedang, serta Kualitas Layanan Elektronik yang berkontribusi paling kecil namun tetap signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas informasi merupakan prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna Care System.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Care System di PT Jasaraharja Putera, dengan nilai signifikansi $< 0,05$ dan koefisien regresi positif. Hal ini menegaskan bahwa semakin baik aspek teknis sistem seperti kecepatan akses, keandalan, dan kemudahan penggunaan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Secara teoritis, temuan ini konsisten

dengan kerangka DeLone & McLean (2003; revisi 2022) yang menempatkan kualitas sistem sebagai determinan utama kepuasan pengguna, serta sejalan dengan pandangan Turban & Volonino (2021) bahwa keberhasilan sistem ditentukan oleh kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna dan organisasi. Konsistensi juga ditemukan dalam berbagai studi, misalnya Rustandi et al. (2023) pada ShopeePay, Putri & Sutrisno (2024) pada EMR, Hidayat & Setiawan (2024) pada ERP, Sari et al. (2023) pada SIMRS, dan Bangun et al. (2023) pada situs web PT KCI. Semua menegaskan pentingnya keandalan, kecepatan, dan kemudahan sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sintesis literatur oleh Abdullah et al. (2024) dan Abd Aziz et al. (2024) juga menekankan interdependensi kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam membentuk kepuasan. Namun, terdapat studi yang tidak sejalan, seperti Amelia & Siregar (2023) pada aplikasi Gojek dan Awaliah et al. (2024) pada e-Filing, di mana kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan konteks pengguna menjadi alasan utama.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan, bahkan menjadi faktor paling dominan dibanding Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Care System di PT Jasaraharja Putera. Aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi terbukti sangat menentukan kepuasan pengguna, terutama karena informasi digunakan untuk klaim, pelaporan, dan pengambilan keputusan operasional. Secara teori, temuan ini memperkuat DeLone & McLean (2022) yang menekankan kualitas informasi sebagai dimensi utama kesuksesan sistem informasi, serta sejalan dengan Chen & Zhao (2020) yang menyatakan bahwa sistem enterprise bernilai tinggi adalah yang mampu menyediakan informasi akurat dan relevan untuk mendukung keputusan.

Konsistensi hasil juga terlihat dalam berbagai penelitian. Hutagaol & Sfenrianto (2023) pada sistem CGISS Asuransi XYZ, Rustandi et al. (2023) pada ShopeePay, Budiman et al. (2023) pada aplikasi JMO BPJS, serta Sari et al. (2023) pada SIMRS, semuanya menegaskan peran penting kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Studi lain seperti Awaliah et al. (2024) pada e-filing dan Abd Aziz et al. (2024) dalam ulasan literatur sistematis juga mendukung hubungan kuat kualitas informasi dengan kepuasan. Namun, berbeda dengan temuan Alpian & Nurlinda (2023) pada Blibli Marketplace yang menyatakan kualitas informasi tidak signifikan, kemungkinan karena perbedaan karakteristik pengguna dan jenis sistem. Implikasinya, dalam sistem internal seperti CARE, kualitas informasi menjadi inti nilai sistem. Sistem teknis yang canggih tetap gagal bila informasinya kurang akurat atau relevan. Karena itu, manajemen perlu memperkuat alur data, SOP validasi, audit berkala, serta pengembangan dashboard berbasis kebutuhan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Care System, meskipun tidak sekuat Kualitas Informasi (X2). Dukungan teknis yang cepat, akses bantuan yang mudah, serta komunikasi layanan yang responsif dan empatik terbukti meningkatkan kenyamanan pengguna. Secara teoritis, hasil ini konsisten dengan kerangka DeLone & McLean (2003; revisi 2022) yang menempatkan service quality sebagai salah satu pilar kesuksesan sistem informasi. Dalam konteks organisasi, layanan tidak hanya mencakup

interaksi manusia, tetapi juga dukungan digital seperti helpdesk, chatbot, dan tutorial online.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh berbagai studi lintas sektor. Rustandi et al. (2023) (ShopeePay), Tindage et al. (2023) (Indihome), Hutagaol & Sfenrianto (2023) (Asuransi XYZ), Bangun et al. (2023) (PT KCI), dan Awaliah et al. (2024) (e-filing) semuanya menegaskan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, Alpian & Nurlinda (2023) menemukan layanan justru lebih dominan dibanding informasi pada Blibli Marketplace, sedangkan Amelia & Siregar (2023) (Gojek) tidak membahas layanan secara eksplisit. Selain itu, Abdullah et al. (2024) menekankan sinergi layanan, sistem, dan informasi dalam membentuk kepuasan secara kolektif. Implikasinya, PT Jasaraharja Putera perlu memperkuat mekanisme layanan internal melalui helpdesk interaktif, live support, pelatihan rutin, serta evaluasi berkala kepuasan layanan. Layanan yang buruk dapat mengaburkan performa sistem yang baik, sedangkan layanan yang unggul dapat memperkuat kepercayaan pengguna bahkan saat sistem masih dalam pengembangan.

Implikasi Manajerial

Temuan penelitian ini memiliki implikasi manajerial yang signifikan, terutama bagi pengelolaan sistem informasi internal berbasis enterprise seperti Care System. Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik secara bersama-sama berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga manajemen perlu merumuskan kebijakan pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, berorientasi pada pengguna, dan berbasis pada evaluasi kinerja.

Pertama, organisasi perlu mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk layanan dukungan pengguna. Hal ini mencakup penguatan sistem pelaporan otomatis (ticketing system), peningkatan kualitas helpdesk, serta pembangunan knowledge base yang mudah diakses. Dukungan layanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga komunikatif dan solutif, sesuai dengan temuan Tindage et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya ketika dukungan diberikan secara cepat dan ramah. Senada dengan itu, Hutagaol & Sfenrianto (2023) juga menegaskan pentingnya layanan teknis yang responsif dan sistematis dalam konteks industri asuransi.

Kedua, manajemen perlu memperkuat kompetensi tim teknologi informasi tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan internal, serta pemahaman terhadap alur kerja unit operasional. Sejalan dengan temuan Putri & Sutrisno (2024), keterbatasan pelatihan pengguna dan minimnya dukungan teknis dapat menurunkan kepuasan terhadap sistem. Oleh karena itu, strategi manajerial yang efektif mencakup pelatihan rutin dengan pendekatan lintas fungsi, pelibatan pengguna dalam desain sistem (user-centered design), serta pelaksanaan survei kepuasan internal sebagai bentuk evaluasi kualitas layanan.

Ketiga, manajemen perlu menerapkan pendekatan holistik dalam pengelolaan kualitas sistem. Artinya, dimensi teknis, informasi, dan layanan harus diintegrasikan sebagai satu kesatuan pengalaman pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi merupakan faktor dominan, sinergi antar dimensi justru lebih signifikan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Wixom & Todd (2020) serta Abdullah et al. (2024) yang menekankan bahwa

interdependensi antar dimensi sistem menjadi kunci kesuksesan implementasi sistem informasi.

Keempat, audit sistem informasi secara berkala menjadi langkah penting untuk menjaga relevansi dan kualitas layanan. Audit tidak hanya berfokus pada uptime server atau performa jaringan, tetapi juga pada akurasi informasi serta efektivitas layanan pengguna. Untuk itu, manajemen perlu menetapkan Key Performance Indicators (KPI) yang berorientasi pada pengguna, misalnya system KPI (waktu respons, tingkat error, downtime), information KPI (akurasi dan keterkinian data, tingkat pemanfaatan laporan), serta service KPI (response time, tingkat kepuasan terhadap helpdesk, jumlah keluhan terselesaikan). Rekomendasi ini selaras dengan pandangan Davis et al. (2022) yang menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan berbasis data.

Kelima, organisasi perlu menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada sistem dan data. Dengan melibatkan pengguna sebagai aktor kolaboratif, bukan sekadar pengguna pasif, maka kualitas input data akan meningkat, pelaporan masalah lebih proaktif, dan rasa memiliki terhadap sistem (system ownership) akan semakin kuat. Dalam konteks Care System, budaya ini penting agar sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam pengambilan keputusan organisasi.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan metode self-report sehingga terdapat potensi bias subjektivitas responden. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada satu perusahaan, yaitu PT Jasaraharja Putera, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke organisasi lain dengan karakteristik berbeda. Ketiga, variabel yang diteliti terbatas pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik, padahal faktor lain seperti budaya organisasi, dukungan manajerial, dan kompetensi pengguna juga dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem. Keempat, penelitian menggunakan desain cross-sectional, sehingga hanya menggambarkan kondisi pada satu periode waktu dan belum mampu menjelaskan perubahan dinamika kepuasan pengguna dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek kajian, menambahkan variabel lain yang relevan, serta menggunakan pendekatan longitudinal untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Care System pada karyawan PT Jasaraharja Putera, di mana seluruh variabel berada pada kategori tinggi dan menunjukkan bahwa sistem telah memberikan manfaat nyata dalam mempercepat alur kerja, mempermudah akses data, serta meningkatkan efisiensi pekerjaan. Kualitas Informasi menjadi faktor paling dominan karena informasi yang dihasilkan dinilai akurat, relevan, tepat waktu, dan bermanfaat bagi pengguna, meskipun masih perlu peningkatan pada konsistensi pembaruan data dan kesesuaian laporan. Kualitas Sistem juga dinilai baik dalam aspek keandalan, kemudahan penggunaan, dan stabilitas, tetapi masih menghadapi kendala teknis seperti bug, error fitur auto-inforce, serta gangguan pada laporan yang memerlukan pemeliharaan berkelanjutan dan optimalisasi fitur inti. Sementara itu, Kualitas Layanan Elektronik menunjukkan kinerja positif melalui dukungan teknis yang responsif, namun masih perlu perbaikan pada

kecepatan respons helpdesk, kelengkapan dokumentasi, dan panduan teknis. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi, mencerminkan efektivitas Care System sebagai sistem pendukung kerja, dengan catatan bahwa peningkatan berkelanjutan pada aspek teknis, kualitas informasi, dan layanan digital akan menjadi kunci untuk memperkuat keberlanjutan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Aziz, A., Abdullah, R., & Rahman, N. A. (2024). *System quality, information quality and service quality: A systematic literature review on user satisfaction. Journal of Information Systems Research*, 18(2), 55–72.
- Abdullah, R., Karim, N., & Aziz, H. (2024). *Interdependence of information system success dimensions: An integrative review. Information & Management*, 61(3), 103–112.
- Alik, A., & Nurlinda. (2023). *Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Blibli Marketplace. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 112–124.
- Almeida, J., & Santos, R. (2024). *Information quality and decision-making effectiveness: An empirical study in enterprise systems. Information Systems Frontiers*, 26(1), 77–94.
- Amelia, R., & Siregar, A. (2023). *Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek. Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(3), 144–157.
- Awaliah, N., Ramdani, R., & Putra, Y. (2024). *Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna e-Filing. Jurnal Akuntansi Publik*, 9(1), 88–102.
- Bangun, A., Siregar, T., & Hutagalung, F. (2023). *Pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna PT KCI. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 11(2), 200–210.
- Budiman, A., Sari, F., & Pratama, D. (2023). *Kualitas informasi aplikasi JMO BPJS terhadap kepuasan pengguna. Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(1), 33–46.
- Chen, H., & Lee, Y. (2021). *Information quality and user satisfaction in digital systems. Journal of Information Systems*, 35(2), 95–109.
- Chen, Y., & Zhao, W. (2020). *The role of information quality in enterprise systems success. Decision Support Systems*, 132, 113–122.
- Davis, P., Kumar, R., & Lin, J. (2022). *Continuous system audit and user-oriented KPI development in information systems. Information Systems Journal*, 32(5), 897–915.
- Dora, Y. M. (2024). *Manajemen pemasaran lanjutan di era digitalisasi*. Mega Press Nusantara.
- Efendi, M. (2021). *Pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-government. Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 144–158.
- Ecleas, T. (2021). *The role of information systems in insurance industry digital transformation. Journal of Insurance and Finance*, 12(3), 221–234.
- Garcia, M., & Patel, R. (2023). *Emotional aspects of user satisfaction in information systems. Journal of Digital Interaction*, 9(1), 33–47.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hermanto, F. (2022). *User experience dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2), 122–135.

- Hidayat, A., & Setiawan, R. (2024). *Kualitas sistem ERP dan kepuasan pengguna. Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 14(1), 55–66.
- Hutagaol, A., & Sfenrianto. (2023). *Pengaruh kualitas sistem informasi CGISS terhadap kepuasan pengguna di industri asuransi. Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 9(1), 65–78.
- Hutami, R. (2017). *Analisis penerapan sistem informasi Care System pada perusahaan asuransi. Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 10(2), 45–56.
- Kim, H., & Choi, J. (2021). *System quality, service quality, and satisfaction: An empirical test. Information Systems Management*, 38(3), 213–225.
- Kurniawan, A. (2020). *Pengaruh kualitas informasi terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(2), 177–189.
- Lee, J. (2020). *Information systems as integrated entities: A modern perspective. Journal of Information Management*, 27(1), 1–14.
- Lee, J., & Kim, H. (2024). *Electronic service quality and customer satisfaction in enterprise systems. International Journal of Information Management*, 75, 102–122.
- Lee, J., & Park, S. (2022). *System quality and organizational effectiveness. Journal of Business Systems*, 19(2), 88–101.
- Musadieg, M. (2024). *Pengaruh perceived usefulness dan ease of use terhadap penerimaan sistem informasi. Jurnal Manajemen Teknologi*, 18(1), 33–45.
- Nguyen, T., & Tran, H. (2023). *Information quality and satisfaction: Evidence from digital workplaces. Information Systems Frontiers*, 25(3), 621–633.
- Nguyen, T., Pham, H., & Le, V. (2022). *The role of information quality in digital transformation. International Journal of Business Information Systems*, 40(2), 144–159.
- Nguyen, V., Wang, L., & Zhang, T. (2023). *Service quality in digital platforms: User perspectives. Service Industries Journal*, 43(7–8), 512–529.
- Nugroho, A. (2024). *Sistem informasi sebagai pilar integrasi bisnis digital. Jurnal Teknologi dan Bisnis*, 15(1), 22–34.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2020). *E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research*, 22(2), 123–140.
- Pasanda, L. (2016). *Pengaruh penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kinerja pegawai negeri di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo* [Skripsi, Universitas Hasanuddin].
- Patel, R., Chen, Y., & Singh, A. (2022). *Information quality assessment in enterprise systems. Information & Management*, 59(4), 103–112.
- Petter, S., & McLean, E. (2022). *Updating the DeLone & McLean model of IS success for the digital age. Information Systems Journal*, 32(3), 521–548.
- Putra, A. (2016). *Pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 77–86.
- Putri, S., & Sutrisno, E. (2024). *Evaluasi kepuasan pengguna sistem EMR di rumah sakit. Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 55–68.
- Rahman, A. (2018). *Information system quality and customer trust in insurance services. Journal of Financial Services*, 14(2), 177–189.
- Rapina, D. (2020). *Kualitas informasi akuntansi manajemen dan efektivitas keputusan. Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 177–189.
- Rustandi, R., Sari, A., & Putra, M. (2023). *Kualitas sistem, informasi, dan layanan pada*

- kepuasan pengguna ShopeePay. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 122–135.
- Saputri, R. (2017). Pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi*, 13(2), 199–210.
- Sari, A., Ramadhan, Y., & Dewi, P. (2023). Kualitas sistem informasi rumah sakit dan kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(1), 22–34.
- Smith, J., & Lee, M. (2021). User satisfaction in digital systems: An affective perspective. *Information Systems Research*, 32(2), 200–214.
- Smith, K., & Wang, Y. (2023). Empathy and responsiveness in IT service quality. *Journal of Service Management*, 34(1), 55–73.
- Stefani, D. (2020). Evaluasi kualitas sistem informasi akademik. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(3), 211–224.
- Sudjiman, J. (2020). Kualitas informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(2), 199–210.
- Tindage, Y., Hutabarat, A., & Simanjuntak, B. (2023). Kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada layanan Indihome. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 17(1), 45–57.
- Tran, H., & Nguyen, T. (2023). System quality and service quality in IS success: Evidence from Vietnam. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 33(4), 288–303.
- Turban, E., & Volonino, L. (2021). *Information technology for management: Digital strategies for insight, action, and sustainable performance* (12th ed.). Wiley.
- Utomo, B. (2017). Hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna pada perusahaan asuransi Indonesia. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 45–56.
- Venkatesh, V. (2016). Information systems for coordination and decision-making: A modern perspective. *MIS Quarterly*, 40(2), 385–399.
- Wixom, B., & Todd, P. (2020). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 31(4), 1020–1040.
- Wong, L., Chan, S., & Lim, Y. (2022). Exploring user satisfaction in enterprise systems: A multidimensional approach. *Journal of Information Technology*, 37(2), 145–161.
- Yusdani, M. (2017). Evaluasi sistem informasi dan kepuasan pengguna di perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 77–88.
- Zhang, T., & Kumar, S. (2021). IT service quality and organizational support. *Journal of Information Systems*, 35(3), 199–215.
- Zheng, L. (2024). Digital transformation and the role of integrated information systems. *Journal of Digital Business*, 19(1), 33–47.*