

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Unit Analisis

4.1.1 Sejarah Asuransi Jiwa Bumiputera 1912

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional yang pertama dan tertua di Indonesia. Perusahaan asuransi ini terbentuk pada tanggal 12 Februari 1912, di Magelang, Jawa Tengah, dengan nama **Onderlinge Levensverzekering Maatschapij PGHB** (bahasa Belanda) di singkat O.I. Mij. PGHB atau lebih dikenal dengan bahasa Inggrisnya *Mutual Life Insurance (Asuransi Jiwa Bersama)*. Dengan bentuk badan usaha yang seperti ini, maka pemilik perusahaan adalah pemegang Polis.

O.I. Mij PGHB didirikan berdasarkan keputusan dalam sidang pada kongrets Perserikatan Guru-guru Hindia Belanda yang pertama di Magelang, saat itu pesertanya hanya terbatas pada kalangan guru-guru saja. Para peserta kongres pun menyambut positif. Jumlah peserta yang terdaftar sebagai anggota O.I. Mij PGHB, baru 5 orang.

Karena Perusahaan ini dibentuk oleh para guru, maka pengurusnya pun untuk pertama kali, hanya terdiri dari dari tiga orang pengurus PGHB yang terdiri dari :

1. **Mas Ngabehi (M.Ng) Dwidjosewojo, sebagai Presiden Komisaris**

2. *Mas Karto Hadi (M.K.H) Soebroto, sebagai Direktur*

3. *Mas Maryoto Soedibyo (M.) Soebroto, sebagai Bendahara*

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum. Dengan bertambahnya anggota, maka para pengurus sepakat untuk mengubah nama perusahaannya. Berdasarkan rapat Anggota/Pemegang Polis di Semarang, November 1914, nama O.L Mij. PGHB diubah menjadi **O.L Mij. Boemi Poetra**.

Pada tahun 1942 ketika Jepang berada di Indonesia, nama O.L Mij. Boemi Poetra yang menggunakan bahasa asing segera diganti. Maka pada tahun 1943 O.L Mij. Boemi Poetra kembali diubah namanya menjadi Perseroan Pertanggung Djiwa (PTD) Boemi Poetra, yang merupakan satu-satunya perusahaan asuransi jiwa nasional yang tetap bertahan. Namun karena dirasa kurang memiliki rasa kebersamaan, maka pada tahun 1953 PTD Boemi Poetra dihapuskan dan hingga sekarang terkenal dengan nama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) di depan nama Bumpiputera 1912 yang merupakan bentuk badan hukum.

Pada tahun 1921, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Palembang, Medan, Pontianak, Banjarmasin dan UjungPandang. Dengan demikian semakin berkembang maka tahun 1958

secara bertahap kantor pusat dipindahkan ke Jakarta dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat AJB Bumiputera berdomisili di Jakarta.

Selama lebih sembilan dasawarsa, Bumiputera telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi dan masa-masa krisis ekonomi seperti sanering di tahun 1965 dan krisis moneter yang diulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk mutual atau usaha bersama, artinya pemilik perusahaan adalah pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap modal. Badan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

AJB Bumiputera 1912 memulai usahannya dengan modal awal nol sen. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini berbentuk onderling atau mutual (Usaha Bersama), karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan modal lebih dahulu. Uang yang diterima perusahaan untuk pertama kalinya berasal dari kelima peserta kongres PGHB yang menjadi O.L Mij. PGHB. Syarat utamanya adalah bahwa ganti rugi tidak akan diberikan kepada ahli

waris pemegang polis yang meninggal sebelum polisnya berjalan selama tiga tahun penuh.

Perusahaan ini hanya mengutamakan pembayaran premi sebagai modal kerjanya dan tidak mendapatkan honorarium bagi para pengurusnya, sehingga mereka bekerja dengan sukarela.

Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912

Visi

1. Menjadikan AJB Bumiputera 1912 sebagai Perusahaan Asuransi Jiwa Nasional yang kuat, modern dan menguntungkan
2. Didukung oleh sumber daya manusia (SDM) profesional yang menjunjung tinggi nilai idealisme serta mutualisme

Misi

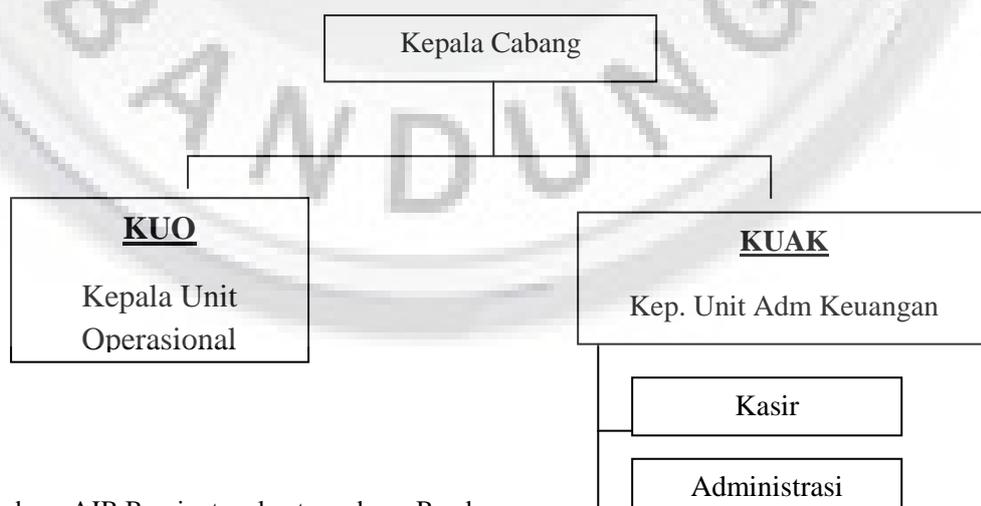
1. AJB Bumiputera 1912 menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan
2. Nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia
3. AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan
4. Kesejahteraan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis

5. AJB Bumiputera 1912 mendorong terciptanya iklim kerja yang motivasif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien

4.1.1.1 Struktur Organisasi

Struktur Perusahaan AJB Bumiputera 1912 adalah berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak di tangan anggotanya yang dalam hal ini adalah pemegang polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 selain sebagai pembeli jasa asuransi (klien) juga berarti pemilik perusahaan perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi yakni : Badan Perwaklian Anggota (BPA). Untuk lebih jelasnya Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 dapat dilihat pada gambar 4.1 :

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 cabang Bandung



Sumber : AJB Bumiputera kantor cabang Bandung

4.1.2 Job Deskripsi

1. Kepala Cabang

Kepala cabang Asper adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya di berikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor cabang Asper. Kepala cabang berperan dalam melaksanakan pengembangan organisasi keagenan, kegiatan operasional produksi, operasional konservasi, operasional produksi, operasional konservasi, operasional pengelolaan dana, kegiatan administrasi keuangan, kehumasan dan pelayanan kepada pemegang polis, serta melaksanakan pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaannya.

Kepala cabang bertanggung jawab kepada kepala wilayah, mengkoordinir dan membawahi :

- a. Kepala Unit Operasional
- b. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan
- c. Agen Koordinator

2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan (KUAK)

Kepala unit Administrasi dan Keuangan adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada pemegang polis. Agen koordinator dan agen.

Kepala Unitr Administrasi dan Keuangan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang dan membawahi :

- a. Kasir Pemegang kas
- b. Pegawai Administrasi
- c. Petugas *Costumer Service* (Kantor Cabang Eksekutif)
- d. Tenaga Kontrak (SPIK)

3. Kepala Unit Operasional (KUO)

Kepala Unit Operasional adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaannya untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengendalikan kegiatan operasional penjualan. Operasional penjualan, operasional konservasi dan pelayanan kepada pemegang polis. Kepala unit operasional bertanggung jawab kepada kepala cabang dan mengkoordinir Agen dalam unit kerjanya.

4. Kasir

Kasir adalah seorang pejabat fungsional yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan tertib administrasi, sirkulasi dan laporan keuangan.

Bagian Kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktur penerimaan kas yang diterima dari bagian Penata Usaha. Kasir bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan.

5. Pegawai Administrasi

Pegawai administrasi adalah seorang karyawan yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi.

Pegawai administrasi bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan.

4.2. Analisis Hasil Penelitian

4.2.1. Statistik Deskriptif Data Responden

Gambaran data responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh penulis dalam penelitian ini ada sebanyak 21 responden. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

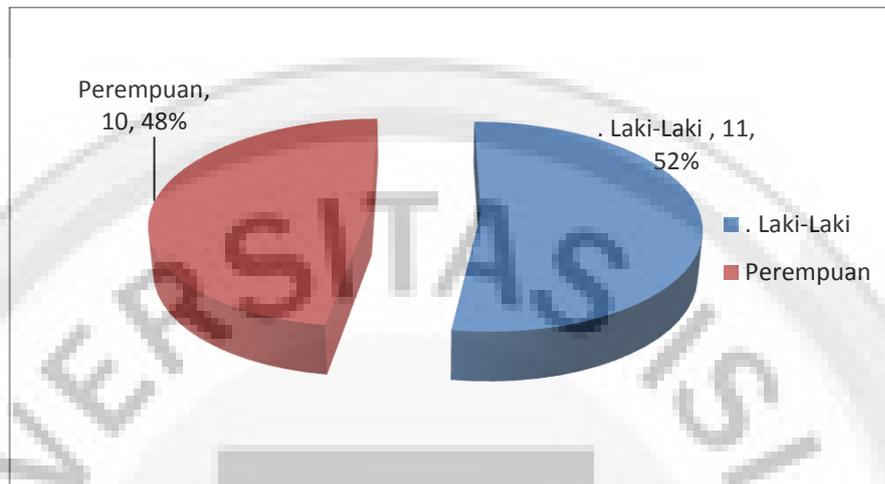
Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1.	Laki-Laki	11	52.38
2.	Perempuan	10	47.62
	Jumlah	21	100.0

Hasil pada Tabel 4.1 dapat diketahui paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki. Responden yang berjenis kelamin laki-laki ada

sebanyak 11 orang (52,38%), dan responden yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 10 orang (47,62%).



Gambar 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

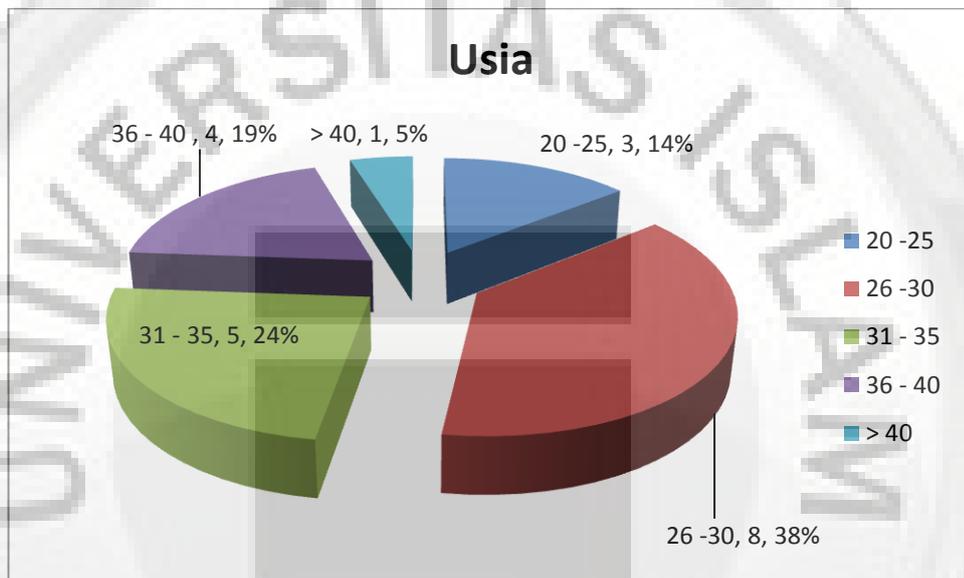
Profil responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.6 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	f	%
1.	20 -25	3	14.3
2.	26 -30	8	38.1
3	31 - 35	5	23.8
4	36 - 40	4	19.0
5	> 40	1	4.8
	Jumlah	21	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 responden yang berusia 20 -25 tahun berjumlah 3 orang (14,3%), yang berusia 26 -30 tahun berjumlah 8 orang (40,6%), yang berusia 31-35 tahun berjumlah 5 orang (23,8%), yang berusia 36-40 tahun berjumlah 4 orang (19,0%), dan yang berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 1 orang (4,8%).



Gambar 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

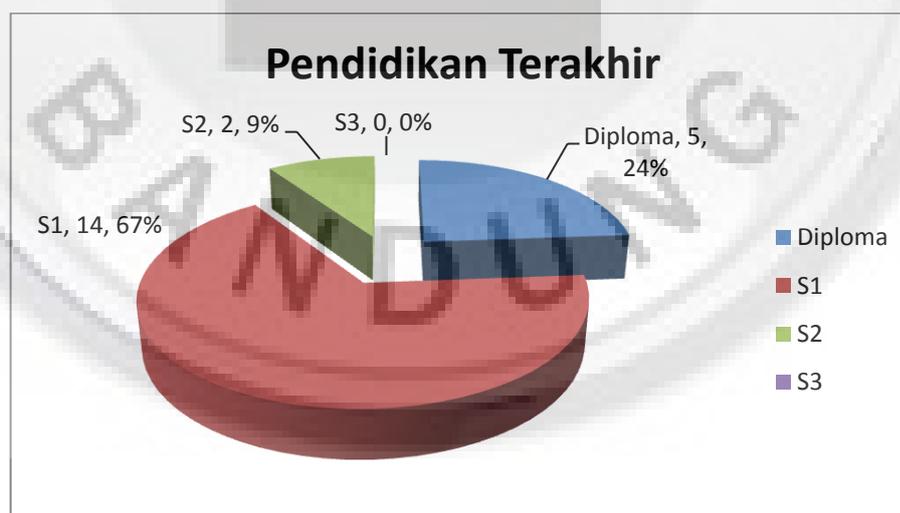
c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.7 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	f	%
1.	Diploma	5	23.81
2.	S1	14	66.67
3.	S2	2	9.52
4.	S3	0	0.00
	Jumlah	21	100.0

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden, dapat diketahui responden yang berpendidikan Diploma berjumlah 5 orang atau 23,81%, responden yang berpendidikan S1 berjumlah 14 orang (66,67%) dan responden yang berpendidikan S2 berjumlah 2 orang (9,52%)



Gambar 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

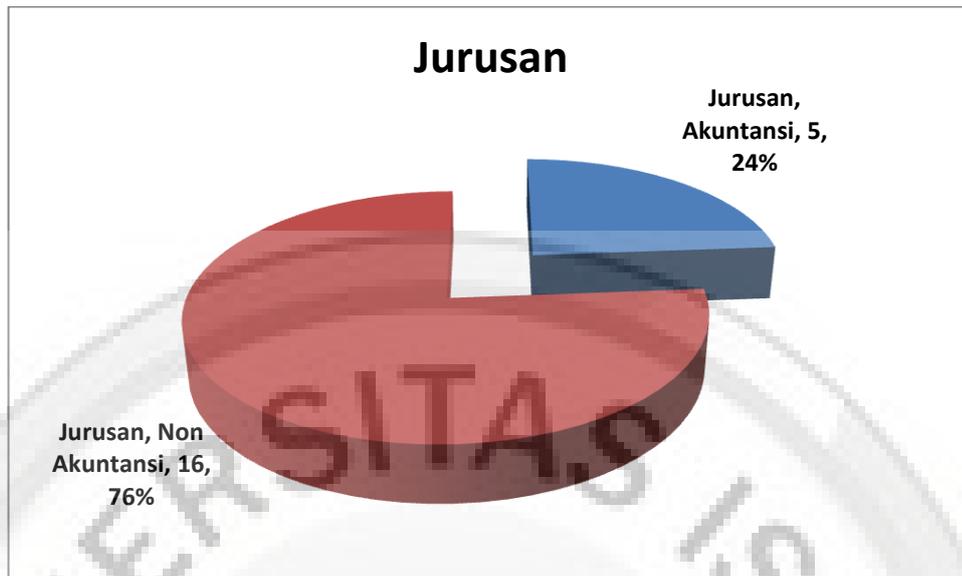
d. Profil Responden Berdasarkan Jurusan

Profil responden berdasarkan Jurusan dapat dilihat pada tabel 4.4 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	f	%
1.	Akuntansi	5	23.81
2.	Non Akuntansi	16	76.19
	Jumlah	21	100,0

Berdasarkan data pada Tabel 4.4 yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden, dapat diketahui responden yang berlatar belakang jurusan Akuntansi berjumlah 5 orang atau sebesar 23,81%, dan untuk responden yang berlatar belakang jurusan Non Akuntansi berjumlah 16 orang atau sebesar 76,19%.



Gambar 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan

e. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

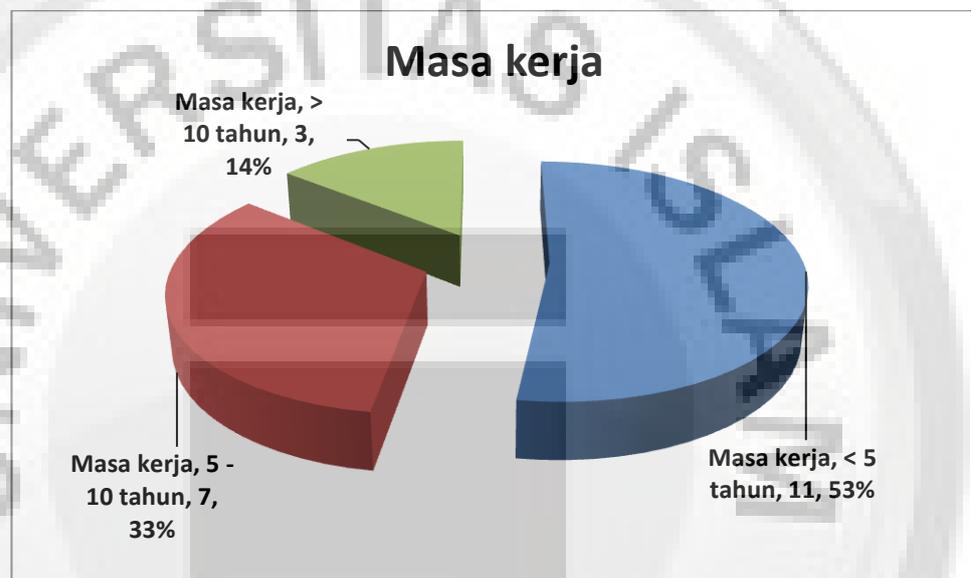
Profil responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 4.5 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa kerja	f	%
1.	< 5 tahun	11	52.38
2.	5 - 10 tahun	7	33.33
3	> 10 tahun	3	14.29
	Jumlah	21	100,0

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden, dapat diketahui responden yang lama bekerjanya berkisar kurang dari 5 tahun berjumlah 11 orang (52,38%), responden yang lama bekerjanya antara 5-10 tahun berjumlah 7 orang (33,33%) dan untuk responden yang lama bekerjanya lebih dari 10 tahun berjumlah 3 orang (14,29%).



Gambar 4.5

Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

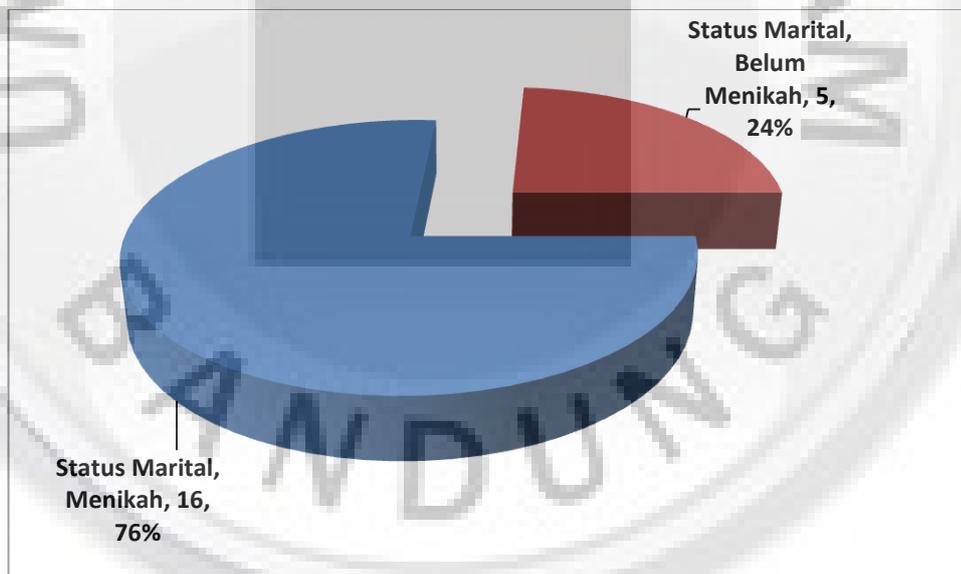
f. Profil Responden Berdasarkan Status Marital

Profil responden berdasarkan Status Marital dapat dilihat pada tabel 4.6 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6**Profil Responden Berdasarkan Status Marital**

No	Status Marital	f	%
1.	Menikah	16	76.19
2.	Belum Menikah	5	23.81
	Jumlah	21	100,0

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden, dapat diketahui yang telah menikah ada 16 orang (76,17%), dan untuk responden yang belum menikah berjumlah 5 (23,81%).



Gambar 4.7**Distribusi Responden Berdasarkan Status Marital****4.2.2. Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen**

Kuesioner sebagai alat ukur dalam suatu penelitian harus memenuhi syarat reliabilitas dan validitas. Pengujian instrumen penelitiannya harus dilakukan guna menghasilkan penelitian yang valid atau akurat dan konsisten berdasarkan hasil data kuesioner.

1) Uji Validitas Item

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Uji validitas instrumen penelitian dilakukan dengan cara mengkorelasi setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel. Jika r hitung lebih besar dari 0,3 maka kuesioner dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari 0,3 maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil

Variabel Kualitas sistem informasi (Variabel X_1) diukur dengan 5 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Variabel Kualitas sistem informasi (Variabel X_1).

Tabel 4.7

**Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Kualitas sistem informasi
(Variabel X₁)**

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r _{kritis}	Kesimpulan
1	0,767	0,300	Valid
2	0,749	0,300	Valid
3	0,797	0,300	Valid
4	0,814	0,300	Valid
5	0,821	0,300	Valid

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa butir-butir kuesioner dalam penelitian ini adalah valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung pada masing masing item lebih besar dari r tabel (0,300), artinya seluruh butir pertanyaan variabel Kualitas sistem informasi (Variabel X₁) memiliki tingkat validitas yang baik yang berarti dapat mengukur variabel Kualitas sistem informasi (Variabel X₁) yang diteliti.

Variabel Kualitas informasi (Variabel X₂) diukur dengan 14 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Variabel Kualitas informasi (Variabel X₂).

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Kualitas informasi
(Variabel X₂)

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r _{kritis}	Kesimpulan
6	0,750	0,300	Valid
7	0,698	0,300	Valid
8	0,388	0,300	Valid
9	0,711	0,300	Valid
10	0,371	0,300	Valid
11	0,644	0,300	Valid
12	0,522	0,300	Valid
13	0,535	0,300	Valid
14	0,609	0,300	Valid
15	0,582	0,300	Valid
16	0,390	0,300	Valid
17	0,674	0,300	Valid
18	0,747	0,300	Valid
19	0,542	0,300	Valid

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa butir-butir kuesioner dalam penelitian ini adalah valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung pada masing masing item lebih besar dari r tabel (0,300), artinya seluruh butir pertanyaan variabel Kualitas informasi (Variabel X₂) memiliki tingkat validitas

yang baik yang berarti dapat mengukur variabel Kualitas informasi (Variabel X_2) yang diteliti.

Variabel Kepuasan pengguna (Variabel Y) diukur dengan 10 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Variabel Kepuasan pengguna (Variabel Y).

Tabel 4.9
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Variabel Kepuasan pengguna
(Variabel Y)

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r_{kritis}	Kesimpulan
20	0,796	0,300	Valid
21	0,575	0,300	Valid
22	0,821	0,300	Valid
23	0,717	0,300	Valid
24	0,767	0,300	Valid
25	0,760	0,300	Valid
26	0,646	0,300	Valid
27	0,723	0,300	Valid
28	0,740	0,300	Valid
29	0,899	0,300	Valid

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa butir-butir kuesioner dalam penelitian ini adalah valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung pada

masing masing item lebih besar dari r tabel (0,300), artinya seluruh butir pertanyaan variabel Kepuasan pengguna (Variabel Y) memiliki tingkat validitas yang baik yang berarti dapat mengukur variabel Kepuasan pengguna (Variabel Y) yang diteliti.

2) Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama pada kesempatan yang berbeda, yang ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode alpha diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner masing-masing variabel sebagai berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner

Variabel	Koefisien Reliabilitas (r)	Nilai kritis	Kesimpulan
Kualitas sistem informasi	0,849	0,700	Reliabel
Kualitas informasi akuntansi	0,848	0,700	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,911	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil perhitungan SPSS

Dari tabel 4.10 di atas terlihat nilai reliabilitas yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis 0,7 untuk masing-masing variabel Kualitas sistem informasi, Kualitas informasi , Kepuasan pengguna. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur variable

Kualitas sistem informasi, Kualitas informasi, dan Kepuasan pengguna sudah memberikan hasil yang konsisten.

4.2.3. Analisis Hasil Data Penelitian Variabel

4.2.3.1 Variabel Kualitas Sistem informasi (Variabel X₁)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 21 responden. Variabel Kualitas Sistem Informasi sebagai berikut :

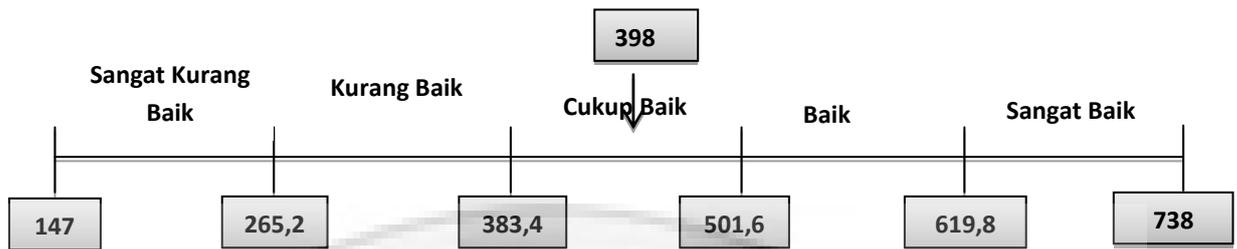
Tabel 4.11
Tanggapan responden mengenai variabel kualitas sistem informasi

Kualitas sistem informasi (Variabel X ₁)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Cukup setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	3	16	0	1	1	82
2	1	15	1	3	1	75
3	1	16	2	2	0	79
4	2	16	2	1	0	82
5	2	14	4	1	0	80
6	3	16	0	1	1	82
7	1	15	1	3	1	75
Total	9	77	9	8	2	398
	(9x5) = 45	(77x4)= 308	(9x3)=27	(8x2)=16	(2x1)=2	

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas sistem informasi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa total untuk kualitas sistem informasi adalah 398

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{21 \times 7 \times 5 - (21 \times 7 \times 1)}{5} \\ &= \frac{738 - 147}{5} = 118,2 \end{aligned}$$



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai Kualitas sistem informasi, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas sistem informasi termasuk dalam kategori “Cukup Baik”.

berikut jawaban responden tentang item-item pernyataan variabel kualitas sistem informasi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.12

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Software web INLINE yang digunakan terjamin keamanannya baik dari segi otorisasi pengguna maupun dalam proses pengolahan datanya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	14%
2	Setuju	16	76%
3	Cukup setuju	0	0%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	1	5%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Software web INLINE yang digunakan

terjamin keamanannya baik dari segi otorisasi pengguna maupun dalam proses pengolahan datanya” Dengan frekuensi terbanyak yaitu 16 atau 76 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah cukup setuju.

Tabel 4.13

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Untuk menggunakan *software* web INLINE tersebut dalam pengaksesannya cepat, mudah dan dapat diakses dimana saja”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	15	76%
3	Cukup setuju	1	10%
4	Tidak setuju	3	10%
5	Sangat tidak setuju	1	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan . “Untuk menggunakan *software* web INLINE tersebut dalam pengaksesannya cepat, mudah dan dapat diakses dimana saja ” Dengan frekuensi terbanyak yaitu 15 atau 76 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 0% adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.14

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“*Software* web INLINE tersebut dapat memberikan informasi kepada *user* apabila terjadi *error*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	16	76%
3	Cukup setuju	2	10%
4	Tidak setuju	2	10%

5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE tersebut dapat memberikan informasi kepada *user* apabila terjadi *error*”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 16 atau 76 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5% adalah sangat setuju.

Tabel 4.15

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Dalam penggunaan *software* web INLINE tersebut mudah digunakan oleh *user* dan selalu memberikan solusi atau penyelesaian”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	16	76%
3	Cukup setuju	2	10%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Dalam penggunaan *software* web INLINE tersebut mudah digunakan oleh *user* dan selalu memberikan solusi atau penyelesaian”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 16 atau 76 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.16

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Software web INLINE tersebut merespon dengan cepat dan mengeluarkan informasi dengan tepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	14	67%
3	Cukup setuju	4	19%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Software web INLINE tersebut merespon dengan cepat dan mengeluarkan informasi dengan tepat”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 14 atau 67 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah tidak setuju.

4.2.3.2 Variabel Kualitas informasi (Variabel X₂)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 21 responden. Variabel Kualitas Informasi sebagai berikut :

Tabel 4.17

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas informasi

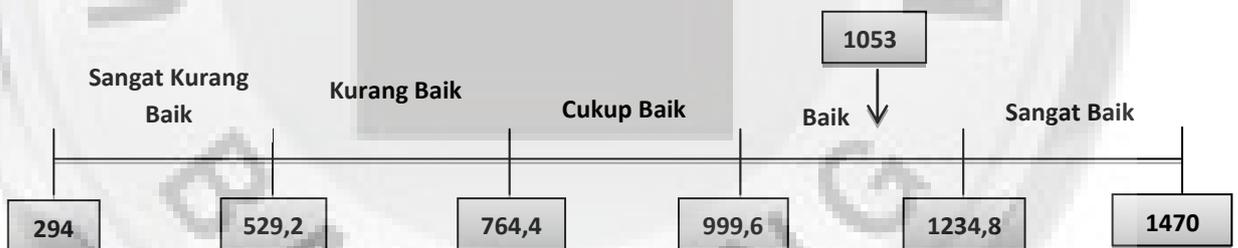
Kualitas sistem informasi (Variabel X ₂)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Cukup setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	0	14	5	2	0	75
2	1	15	3	2	0	78
3	1	12	7	1	0	76
4	2	10	5	4	0	73
5	2	7	3	9	0	65
6	0	12	6	3	0	72
7	2	13	5	1	0	79

8	2	12	6	1	0	78
9	1	15	4	1	0	79
10	1	6	9	5	0	66
11	1	14	5	1	0	78
12	0	13	6	2	0	74
13	2	12	6	1	0	78
14	0	19	2	0	0	82
Total	15	174	72	33	0	1053
	$(15 \times 5) = 75$	$(174 \times 4) = 696$	$(72 \times 3) = 216$	$(33 \times 2) = 66$	$(0 \times 1) = 0$	

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas informasi. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa total untuk kualitas informasi adalah 1053.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{21 \times 14 \times 5 - (21 \times 14 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1470 - 294}{5} = 235,2 \end{aligned}$$



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai Kualitas informasi, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas informasi termasuk dalam kategori “Baik”.

berikut jawaban responden tentang item-item pernyataan variabel kualitas informasi dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.18

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Hasil output dari Software web INLINE membantu saya dalam menentukan strategi perusahaan ke depan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	14	67%
3	Cukup setuju	5	24%
4	Tidak setuju	2	10%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Hasil output dari Software web INLINE membantu saya dalam menentukan strategi perusahaan ke depan”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 14 atau 67% adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.19

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa memprediksi hasil *outcomers* di masa depan dari informasi yang sejenis”.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	15	71%
3	Cukup setuju	3	14%
4	Tidak setuju	2	10%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan *software* web

INLINE bisa memprediksi hasil *outcomers* di masa depan dari informasi yang sejenis” Dengan frekuensi terbanyak yaitu 15 atau 71 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 15 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.20

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Hasil output software web INLINE bisa digunakan sebagai bahan indikator evaluasi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	7	33%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Hasil output software web INLINE bisa digunakan sebagai bahan indikator evaluasi”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.21

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan softwae web INLINE bisa digunakan untuk mendeteksi perubahan strategi di periode sebelumnya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	10	48%

3	Cukup setuju	5	24%
4	Tidak setuju	4	19%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan software web INLINE bisa digunakan untuk mendeteksi perubahan strategi di periode sebelumnya”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 10 atau 48 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.22

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

”Informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE sudah bebas dari *error* yang dilakukan *user*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	7	33%
3	Cukup setuju	3	14%
4	Tidak setuju	9	43%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan ”Informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE sudah bebas dari *error* yang dilakukan *user*”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 9 atau 43% adalah tidak setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.23

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Terdapat fungsi khusus yang dapat mencegah atau mengurangi terjadinya *error* pada *software* web *INLINE*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	3	14%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Terdapat fungsi khusus yang dapat mencegah atau mengurangi terjadinya *error* pada *software* web *INLINE*”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 3 atau 14 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.24

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Hasil *output* informasi pada *software* web *INLINE* tidak memihak pada pihak tertentu”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	13	62%
3	Cukup setuju	5	24%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Hasil *output* informasi pada *software* web

INLINE tidak memihak pada pihak tertentu”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 13 atau 62 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.25

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Tidak terdapat bias dalam hasil output informasi pada *software* web INLINE tersebut”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Tidak terdapat bias dalam hasil output informasi pada *software* web INLINE tersebut”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.26

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Hasil informasi yang dihasilkan *software* web INLINE dapat dibandingkan secara jelas satu sama lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	15	71%
3	Cukup setuju	4	19%
4	Tidak setuju	1	5%

5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Hasil informasi yang dihasilkan *software* web INLINE dapat dibandingkan secara jelas satu sama lain”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 15 atau 71 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.27

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “Terdapat distinksi elemen komponen sistem informasi yang jelas antar jenis informasi yang berbeda”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	6	29%
3	Cukup setuju	9	43%
4	Tidak setuju	5	24%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Terdapat distinksi elemen komponen sistem informasi yang jelas antar jenis informasi yang berbeda”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 9 atau 43 % adalah cukup setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.28

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa dimengerti dan dipahami walaupun dilihat oleh *user* yang tidak berada di divisi dimana informasi tersebut diproses”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	14	67%
3	Cukup setuju	5	24%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa dimengerti dan dipahami walaupun dilihat oleh *user* yang tidak berada di divisi dimana informasi tersebut diproses”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 14 atau 67 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.29

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Informasi yang ada sudah terjamin merupakan hasil akhir supervisi kepala direksi yang dikerjakan bawahannya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	13	62%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	2	10%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang ada sudah terjamin merupakan hasil akhir supervisi kepala direksi yang dikerjakan bawahannya”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 13 atau 62 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.30

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Elemen komponen sistem informasi yang dihasilkan *software* web INLINE sudah diklasifikasi secara jelas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Elemen komponen sistem informasi yang dihasilkan *software* web INLINE sudah diklasifikasi secara jelas”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.31

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Struktur informasi disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi dari *software* web INLINE”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	19	90%
3	Cukup setuju	2	10%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Struktur informasi disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi dari *software* web *INLINE*”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 19 atau 90 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah cukup setuju.

4.2.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 21 responden. Variabel Kepuasan Pengguna Software sebagai berikut :

Tabel 4.32
Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pengguna software

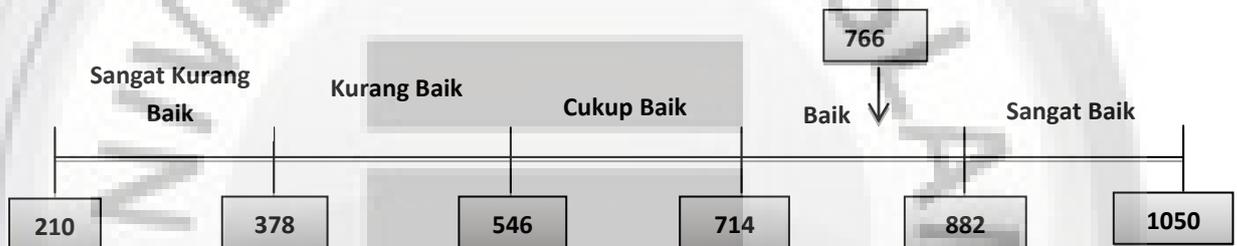
Kepuasan Pengguna Software (Variabel Y)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Cukup setuju (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	4	14	3	0	0	85
2	1	12	8	0	0	77
3	1	12	7	1	0	76
4	4	9	6	2	0	78
5	1	12	6	1	1	74
6	0	14	7	0	0	77
7	0	12	7	1	1	72
8	1	13	6	1	0	77
9	2	9	7	3	3	76
10	2	10	6	3	0	74
Total	16	117	63	12	5	766
	(16x5) =	(117x4)=	(63x3)=18	(12x2)=24	(5x1)=5	

	80	468	9			
--	----	-----	---	--	--	--

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna software . Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa total untuk kepuasan pengguna software adalah 766.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{21 \times 10 \times 5 - (21 \times 10 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1050 - 210}{5} = 168 \end{aligned}$$



Melalui jumlah skor tanggapan dari 5 pertanyaan yang diajukan mengenai Kepuasan pengguna software, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan pengguna software termasuk dalam kategori “ Baik”.

berikut jawaban responden tentang item-item pernyataan variabel kepuasan pengguna software dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.33

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Isi informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE yang digunakan, memang saya butuhkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	19%
2	Setuju	14	67%
3	Cukup setuju	3	14%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Isi informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE yang digunakan, memang saya butuhkan”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 14 atau 67 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 3 atau 14 % adalah cukup setuju.

Tabel 4.34

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“*Software* web INLINE yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	8	38%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.35

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“*Software* web INLINE yang digunakan bersifat akurat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	7	33%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE yang digunakan bersifat akurat”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.36

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“Saya merasa puas dengan tingkat akurasi *software* web INLINE yang digunakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	19%

2	Setuju	9	43%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	2	10%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Saya merasa puas dengan tingkat akurasi *software* web INLINE yang digunakan”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 9 atau 43 % adalah setujudan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah tidak setuju.

Tabel 4.37

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “*Software* web INLINE yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang diperlukan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	1	5%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang diperlukan”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 1 atau 5 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.38

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“*Software* web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	14	67%
3	Cukup setuju	7	33%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 14 atau 67 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 7 atau 33 % adalah cukup setuju.

Tabel 4.39

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan

“*Software* web INLINE Yang saya gunakan bersifat *user friendly*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	0	0%
2	Setuju	12	57%
3	Cukup setuju	7	33%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	1	5%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software* web INLINE Yang saya gunakan

bersifat *user friendly*". Dengan frekuensi terbanyak yaitu 12 atau 57 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.40

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
"Software web INLINE tersebut mudah untuk digunakan"

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	5%
2	Setuju	13	62%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	1	5%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan "Software web INLINE tersebut mudah untuk digunakan". Dengan frekuensi terbanyak yaitu 13 atau 62 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 0 atau 0 % adalah sangat tidak setuju.

Tabel 4.41

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
"Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan tepat waktu"

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	9	43%
3	Cukup setuju	7	33%
4	Tidak setuju	3	14%
5	Sangat tidak setuju	3	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan tepat waktu”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 9 atau 43 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah sangat setuju.

Tabel 4.43

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “*Software web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir/up to date*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	10%
2	Setuju	10	48%
3	Cukup setuju	6	29%
4	Tidak setuju	3	14%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		21	100,0%

Dengan melihat tabel diatas maka dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang pernyataan “*Software web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir/up to date*”. Dengan frekuensi terbanyak yaitu 10 atau 48 % adalah setuju dan dengan frekuensi terendah 2 atau 10 % adalah sangat setuju.

4.2.4 Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna

Persamaan regresi linier dapat dikatakan baik untuk menggambarkan hubungan fungsional sekelompok variable bebas terhadap variable tak bebas jika persamaan tersebut memenuhi asumsi-asumsi regresi klasik. Asumsi

regresi yang dilihat adalah asumsi error mengikuti distribusi normal, asumsi bebas kolinearitas, asumsi homogenitas varians dan asumsi bebas autokorelasi.

4.2.4.1 Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas residu dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi yang mensyaratkan residual nilai taksiran model regresi harus berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil perhitungan uji normalitas residual dari persamaan taksiran yang diperoleh menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

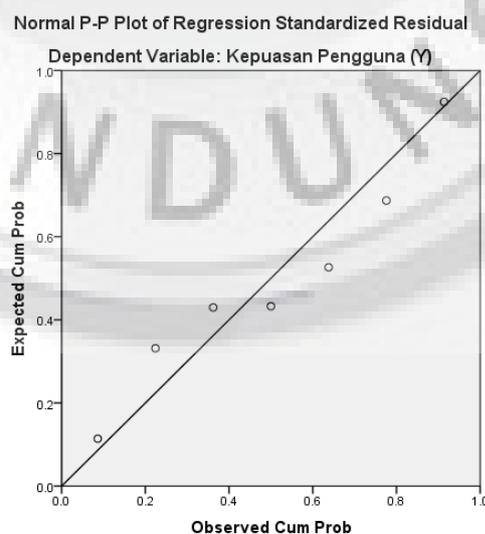
Tabel 4.44
Hasil Uji Normalitas Model Regresi
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		7
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.16639910
Most Extreme Differences	Absolute	.182
	Positive	.182
	Negative	-.154
Test Statistic		.182
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai $D_{hitung} = 0,182$ dengan *p-value* (nilai sig) sebesar 0,200. Diperoleh dari hasil penghitungan uji Normalitas untuk data nilai residual dari model signifikansi (*p*) adalah 0,200 lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas model regresi menunjukkan bahwa nilai residual dari model berdistribusi normal.

Pengujian normalitas data juga dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.8

Grafik Uji normalitas

Dari grafik output SPSS terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi residual berdistribusi normal sehingga layak dipakai untuk prediksi Kepuasan Pelanggan berdasar masukan variabel independennya.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk menilai apakah ada korelasi yang tinggi antar variabel bebas dalam model regresi yang digunakan digunakan nilai VIF. Nilai VIF jika lebih dari 10 dikatakan bahwa ada multikolinearitas pada model regresi yang diperoleh. Hasil perhitungan nilai VIF pada model regresi dapat dilihat pada tabel 4.44.

Tabel 4.45
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Sistem Informasi (VariabelX ₁)	.765	1.307
	Kualitas Informasi (VariabelX ₂)	.765	1.307

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Nilai VIF dari hasil perhitungan yang disajikan pada table di atas menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antar variable bebas dalam model regresi. Ini ditunjukkan dengan nilai VIF untuk masing-masing variable bebas kurang dari 10.

c. Uji Asumsi Heterokedastisitas

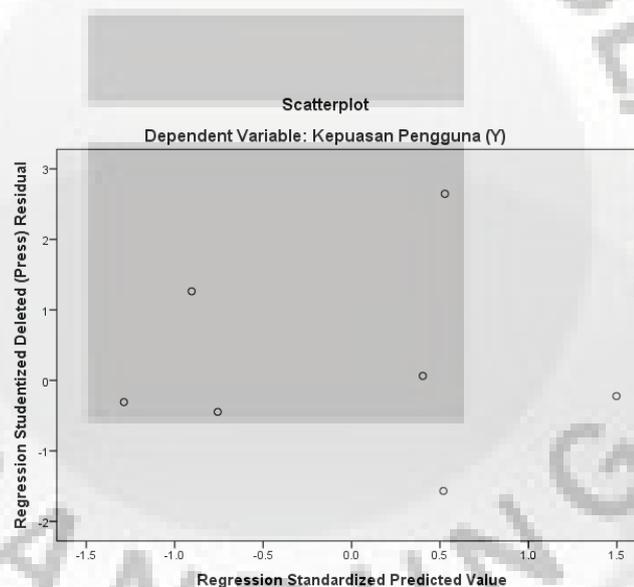
Pengujian homogenitas varian dari residual model regresi dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Uji Korelasi rank Spearman. Cara ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara absolut residual (AbsR) dengan variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4.46
Hasil Uji Heterokedastisitas
Correlations^a

	ABSR	Kualitas Sistem Informasi (X1)	Kualitas Informasi Akuntansi (X2)
Spearman's rho	1.000	.036	.143
		.939	.760
Kualitas Sistem Informasi (Variabel X ₁)	.036	1.000	.571
	.939	.	.180
Kualitas Informasi (Variabel X ₂)	.143	.571	1.000
	.760	.180	.

a. Listwise N = 7

Diperoleh nilai signifikansi korelasi untuk Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1) sebesar 0,939 dan nilai signifikansi korelasi untuk Kualitas Informasi (Variabel X_2) sebesar 0,760. Kesimpulan berdasarkan hasil regresi X dengan nilai absolut dari residual (error) tidak signifikan pada level 5% (nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sebagai batas tingkat kekeliruan). Hasil pengujian menunjukkan bahwa varians dari residual homogen.



Gambar 4.9

Grafik Uji Heterokedastisitas

Dari grafik output SPSS terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Maka model regresi memiliki varians dari residual homogen.

4.2.4.1 Analisis Regresi Berganda

Hasil perhitungan dengan menggunakan alat bantu SPSS 20 diperoleh hasil penghitungan diperoleh koefisien regresi dan nilai konstanta seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.47
Hasil Koefisien regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.896	.587		-1.526	.202
Kualitas Sistem Informasi (Variabel X ₁)	.584	.185	.556	3.154	.034
Kualitas Informasi (Variabel X ₂)	.658	.212	.548	3.111	.036

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Persamaan regresi yang menjelaskan pengaruh Kualitas Sistem Informasi (Variabel X₁) dan Kualitas Informasi (Variabel X₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Variabel Y) adalah:

$$Y = -0,896 + 0,584X_1 + 0,658 X_2$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh dapat dijelaskan :

Konstanta sebesar -0,896 menyatakan jika tidak ada faktor yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1) dan Kualitas Informasi (Variabel X_2) dianggap konstan maka skor Kepuasan Pengguna (Variabel Y) akan negatif sebesar -0,896.

Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1) sebesar 0,584. Kualitas Sistem Informasi Variabel (X_1) meningkat satu persen maka skor Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,584 dengan anggapan faktor yang lain konstan. Ini menunjukkan besarnya perubahan Kepuasan Pengguna (Variabel Y) karena pengaruh Kualitas Sistem Informasi berbanding lurus. Jadi Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi jika semakin baik Kualitas Sistem Informasi.

Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (Variabel X_2) sebesar 0,658. Kualitas Informasi (Variabel X_2) meningkat satu persen maka skor Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,658 dengan anggapan faktor yang lain konstan. Ini menunjukkan besarnya perubahan Kepuasan Pengguna (Variabel Y) karena pengaruh Kualitas Informasi berbanding lurus (sejalan). Jadi Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi apabila Kualitas Informasi semakin baik.

4.2.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dapat dilihat koefisien

determinasi (R^2). Tabel di bawah merupakan hasil perhitungan koefisien determinasi untuk persamaan regresi yang diperoleh.

Tabel 4.48
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.905	.857	.20380

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Variabel X_2), Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1)

Jika dilihat dari tingkat hubungan Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1) dan Kualitas Informasi (Variabel X_2) secara bersama sama dengan Kepuasan Pengguna masuk dalam kategori sangat kuat dengan besar korelasi 0,951. Jadi keterkaitan antara Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna besar.

Koefisien determinasi (R^2) untuk model regresi yang digunakan adalah sebesar 0,905. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 90,5%. Sedangkan $100\% - 90,5\% = 9,5\%$ lainnya dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna dapat dihitung dengan cara mengalikan nilai *standardized coefficients* dengan *zero-order correlation* yang terdapat pada tabel 4.42 berikut

Tabel 4.49
Koefisien Pengaruh Parsial
Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
1 Kualitas Sistem Informasi (Variabel X ₁)	.556	.822
Kualitas Informasi (Variabel X ₂)	.548	.818

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Besar pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna = $0,556 \times 0,822 = 0,457$ atau 45,7%. Besar pengaruh parsial yang diperoleh berarti bahwa ada kontribusi sebesar 45,7% dari Kualitas Sistem Informasi dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

Besar pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna = $0,548 \times 0,818 = 0,448$ atau 44,8%. Besar pengaruh parsial yang diperoleh berarti bahwa ada kontribusi sebesar 44,8% dari Kualitas Informasi dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

4.3 Pengujian Hipotesis

4.3.1 Pengujian hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk pengujian koefisien regresi secara keseluruhan untuk mengetahui keberartian hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian signifikansi persamaan regresi yang diperoleh dilakukan menggunakan uji F yang diperoleh dari uji varians (Anova).

Kriteria signifikansi, jika F_{hit} lebih besar dari pada F_{tab} maka persamaan regresi ganda tersebut dinyatakan signifikan. Yang berarti Kualitas Sistem Informasi (Variabel X_1) dan Kualitas Informasi (Variabel X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

H_{o1} : Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

$$\beta_1 = \beta_2 = 0$$

H_{a1} : Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

$$\text{Ada } \beta_i \neq 0$$

Nilai statistik uji F diperoleh dalam tabel Anova hasil SPSS. Hasil penghitungan uji signifikansi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.50

Tabel ANOVA untuk Uji Signifkansi

ANOVA^a

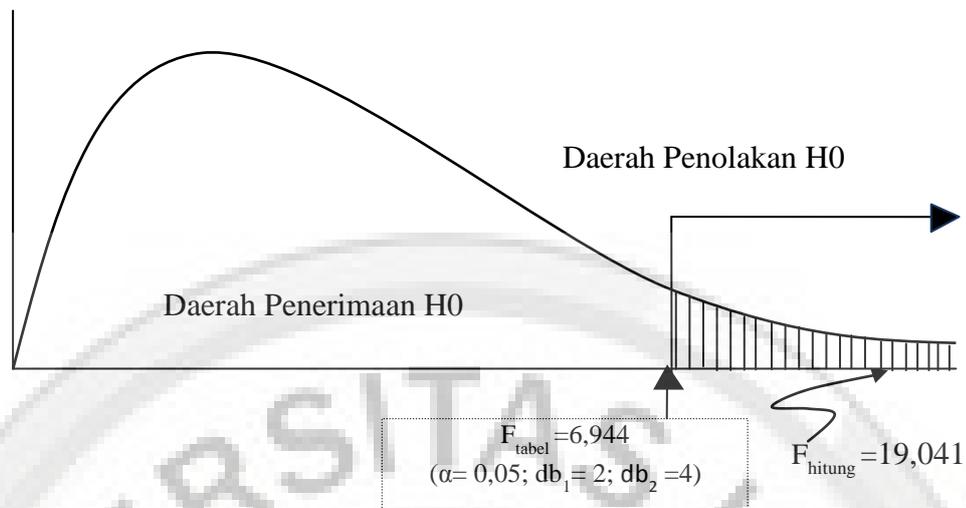
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.582	2	.791	19.041	.009 ^b
	Residual	.166	4	.042		
	Total	1.748	6			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (Variabel X₂), Kualitas Sistem Informasi (Variabel X₁)

Diperoleh nilai F hitung sebesar 19,041 dengan signifikansi 0,009. Untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Dari tabel F diperoleh nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 2$ dan $db_2 = 7-2-1=4$ sebesar 6,944.

Hasil perbandingan nilai F_{hitung} dengan nilai tabel dapat digambarkan seperti pada gambar berikut :



Gambar 4.10

Diagram daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji F

Diperoleh F_{hit} sebesar 19,041 lebih besar dari pada F_{tabel} sebesar 6,944 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

4.3.2 Pengujian hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji F dan pada tahap kedua dilakukan uji secara parsial untuk melihat kebermaknaan masing-masing variabel independen dalam model regresi yang diperoleh menggunakan uji t.

Untuk keperluan mengetahui variabel yang berpengaruh secara signifikan dilakukan pengujian koefisien regresi secara parsial dan secara simultan dengan menggunakan statistik uji t dan uji f. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya.

4.3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Untuk melihat pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_{02} : \beta_1 = 0$ Kualitas Sistem Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

$H_{a2} : \beta_1 \neq 0$ Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

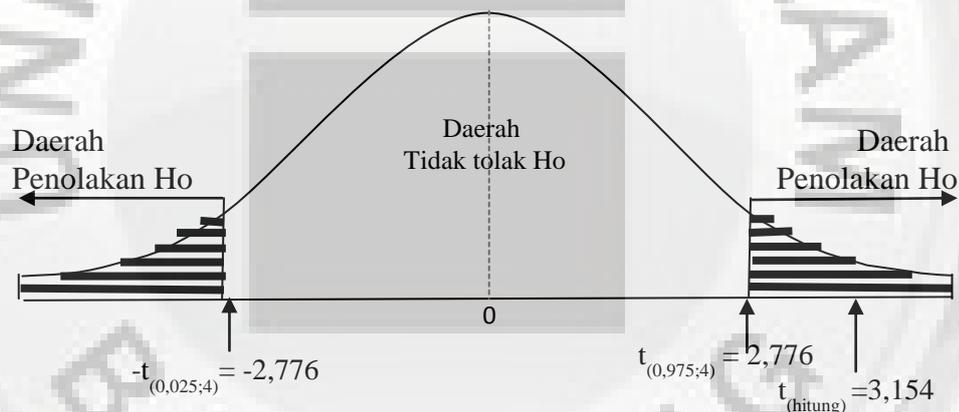
Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai statistik uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $7-2-1=4$ sebesar 2,776. Hasil perhitungan statistik uji pada pengujian hipotesis dirangkum pada tabel 4.51

Tabel 4.51
Uji t Kualitas Sistem Informasi (Variabel X₁)

Hipotesis	t_{hitung}	Sig(p)	t_{tabel}	α	Keputusan	Keterangan
$H_0 : \beta_1 = 0$	3,154	0,034	2,776	5%	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Diperoleh nilai t_{hitung} variabel Kualitas Sistem Informasi sebesar 3,154 dengan nilai signifikansi sebesar 0,034. Untuk melihat hasil pengujian hipotesis, daerah penerimaan penolakan hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.11

Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji $tX_1 - Y$

Hasil yang diperoleh dari perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,154 > 2,776$) dan dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$, sehingga pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

4.3.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Untuk melihat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_{02} : \beta_2 = 0$ Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

$H_{a2} : \beta_2 \neq 0$ Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai statistik uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $7-2-1=4$ sebesar 2,776. Hasil perhitungan statistik uji pada pengujian hipotesis dirangkum pada tabel 4.45

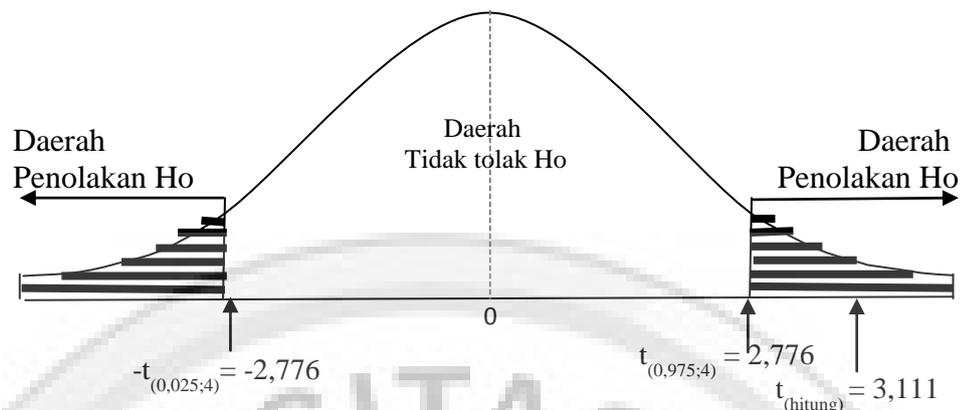
Tabel 4.52

Uji t Kualitas Informasi (Variabel X₂)

Hipotesis	t_{hitung}	Sig(p)	t_{tabel}	α	Keputusan	Keterangan
$H_0 : \beta_2 = 0$	3,111	0,036	2,776	5%	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Diperoleh nilai t_{hitung} variabel Kualitas Informasi sebesar 3,111 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Untuk melihat hasil pengujian hipotesis, daerah penerimaan penolakan hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.12

Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji $t_{X_2 - Y}$

Hasil yang diperoleh dari perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,111 > 2,776$) dan dilihat dari nilai signifikansi sebesar $0,036 < 0,05$, sehingga pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

4.4. Pembahasan

4.4.1 Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis deskriptif data responden didapatkan bahwa secara keseluruhan kualitas sistem informasi pada AJB Bumiputera 1912 termasuk dalam kategori baik. Dimana hal ini berarti bahwa *Software* web *INLINE* yang digunakan terjamin keamanannya baik dari segi otorisasi pengguna maupun dalam proses pengolahan datanya, menggunakan *Software* web *INLINE* tersebut dalam pengaksesannya cepat, mudah dan dapat diakses dimana saja,

Software web INLINE tersebut dapat memberikan informasi kepada *user* apabila terjadi *error* , Dalam penggunaan *software* web INLINE tersebut mudah digunakan oleh *user* dan selalu memberikan solusi atau penyelesaian, *Software* web INLINE tersebut merespon dengan cepat dan mengeluarkan informasi dengan tepat, Hasil output dari *software* web INLINE membantu saya dalam menentukan strategi perusahaan ke depan, Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa memprediksi hasil *outcomers* di masa depan dari informasi yang sejenis, Hasil *ouput software* web INLINE bisa digunakan sebagai bahan indikator evaluasi, Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa digunakan untuk mendeteksi perubahan atas perubahan strategi di periode sebelumnya, Informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE sudah bebas dari *error* yang dilakukan *user*, Terdapat fungsi khusus yang dapat mencegah atau mengurangi terjadinya *error* pada *software* web INLINE, Hasil output informasi pada *software* web INLINE tidak memihak pada pihak tertentu, Tidak terdapat bias dalam hasil output informasi pada *software* web INLINE tersebut, Hasil informasi yang dihasilkan *software* web INLINE dapat dibandingkan secara jelas satu sama lain, Terdapat distinksi elemen komponen informasi yang jelas antar jenis informasi yang berbeda, Informasi yang dihasilkan *software* web INLINE bisa di mengerti dan dipahami walaupun dilihat oleh *user* yang tidak berada di divisi dimana informasi tersebut di proses, Informasi yang ada sudah terjamin merupakan hasil akhir supervisi kepala direksi yang dikerjakan bawahannya , Elemen komponen informasi yang dihasilkan *software* web INLINE sudah diklasifikasi secara jelas,

Struktur informasi disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi dari *software* web INLINE, Isi informasi yang dihasilkan oleh *software* web INLINE yang digunakan dibutuhkan, *Software* web INLINE yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat, *Software* web INLINE yang digunakan bersifat akurat, tingkat akurasi *software* web INLINE yang digunakan, *Software* web INLINE yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang diperlukan, *Software* web inline yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas, *Software* web INLINE bersifat *user friendly*, *Software* web INLINE tersebut mudah untuk digunakan, informasi yang dibutuhkan tepat waktu, dan *Software* web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir / *up to date*.

Namun demikian kualitas sistem informasi pada AJB Bumiputera belum mencapai yang ideal sebagaimana pengguna masih merasa Akses terhadap sistem informasi masih diragukan sebagian pengguna pada pengaksesan dimana saja dan masih dirasa belum mudah dalam mengaksesnya. Secara umum kualitas informasi pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung sudah baik. Hal ini terlihat pada penelitian yang menunjukkan total skor kualitas sistem informasi sebesar 398 sedangkan total skor untuk kondisi ideal sebesar 738.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi menunjukkan perubahan Kepuasan Pengguna karena pengaruh Kualitas Sistem Informasi berbanding lurus dimana Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi jika semakin baik Kualitas Sistem Informasi.

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil menggunakan statistik uji t membuktikan ada pengaruh yang signifikan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} = 3,154 > t_{hitung} = 2,776$ dan signifikansi sebesar $0,034 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$. Hal ini berdasarkan perhitungan dengan cara mengkalikan *standardized coefficients* dan *zero order* dan 100 % yaitu Kualitas Informasi (Variabel X₂) $0,556 \times 0,822 \times 100\% = 0,457$. Maka secara parsial Kualitas Sistem Informasi memberikan pengaruh sebesar 45,7% terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*). Maka Kualitas Sistem Informasi berpengaruh sebesar 45,7% terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

4.3.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil regresi berganda menunjukkan perubahan Kepuasan Pengguna karena pengaruh Kualitas Informasi berbanding lurus (sejalan) dimana Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi apabila Kualitas Informasi semakin baik.

Pengujian hipotesis menggunakan statistik uji t membuktikan ada pengaruh yang signifikan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} = 3,111 > t_{hitung} = 2,776$ dan signifikansi sebesar $0,036 <$ taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Hal ini berdasarkan perhitungan dengan cara mengkalikan *standardized coefficients dan zero order* dan 100 % yaitu Kualitas Informasi (Variabel X₂) $0,548 \times 0,818 \times 100\% = 0,448$. Maka Kualitas Informasi memberikan pengaruh sebesar 44,8% terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

4.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*).

Hasil Uji F menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 19,041 lebih besar dari pada F_{tabel} sebesar 6,944 dan nilai signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05.

Tingkat hubungan Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*) pada kantor cabang AJB Bumiputera 1912 di Bandung, diperoleh sangat kuat dengan nilai korelasi 0,951.

Dari nilai koefisien determinasi (R-Square) dapat diketahui ada kontribusi sebesar 90,5% dari Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna sistem informasi software web INLINE (*Integrated Life Insurance System*). Sedangkan 9,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.