



EVALUASI CARE GENERAL INSURANCE SYSTEM SOLUTION MENGGUNAKAN
METODE DELONE DAN MCLEAN DI ASURANSI XYZ

Oleh

Andry Leonardo Hutagaol¹, Sfenrianto²

^{1,2}Universitas Bina Nusantara, Departemen Manajemen Sistem Informasi, Binus Graduate
Program, Jakarta, Indonesia

e-mail: andry.hutagaol@binus.ac.id, sfenrianto@binus.edu

Abstrak

Seiring dengan visi dan misi yang ditetapkan dalam organisasi atau perusahaan serta didukung oleh perkembangan teknologi yang pesat, Asuransi XYZ harus mampu menyeimbangkan strategi bisnis dengan teknologi informasi untuk menjalankan proses bisnis yang berkembang saat ini. Sistem informasi dituntut untuk menjadi suatu sistem terintegrasi yang dapat mencapai titik efektivitas dan efisiensi tertinggi, dan membantu kegiatan bisnis yang kompleks. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji seberapa sukses implementasi sistem CGISS di Asuransi XYZ dengan menggunakan variabel DeLone dan McLean diantaranya : Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit, serta dua variabel tambahan dari UTAUT yaitu Performance Expectancy dan Effort Expectancy. Populasi yang diambil adalah seluruh karyawan internal Asuransi XYZ kantor pusat dan kantor cabang yang memiliki alamat email yang berdomain asuransi xyz dan beberapa sampel yang dibutuhkan untuk studi kasus ini sebanyak 100 sampel untuk mengkaji pandangan responden berdasarkan variabel: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Niat Penggunaan/Penggunaan, Kepuasan Pengguna Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Upaya, dan Manfaat Bersih. Beberapa variabel yang dilibatkan dalam penelitian ini diantaranya mempunyai beberapa pengaruh bagi aplikasi CGISS. Identifikasi mengenai berbagai kendala/permasalahan yang dihadapi selama ini dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan serta peningkatan kinerja aplikasi CGISS dikemudian hari. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa adapun 7 hasil hipotesis yang ditolak tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi CGISS dan 4 dari 11 hipotesis dianggap terbukti bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama sebagai berikut: kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh pihak internal Asuransi XYZ tentang Aplikasi CGISS sebagai sistem informasi aktifitas internal di Asuransi XYZ Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai motivasi, peluang, proses, permasalahan, serta kinerja pengelola aplikasi selama ini.

Kata Kunci: *CGISS, Implementasi Sistem, IS-Success model, Delone and McLean Model, General Insurance*

PENDAHULUAN

Asuransi memiliki beberapa tujuan, antara lain yaitu sebagai pemberi jaminan kepada nasabah agar terlindung dari risiko-risiko yang Akan diderita jika terjadi kejadian yang tidak terduga. Asuransi XYZ, merupakan sebuah Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa asuransi kerugian. Asuransi

XYZ memberikan berbagai pelayanan kepada nasabah melalui produk asuransi seperti kerugian atas bangunan, kendaraan, barang dan lain sebagainya. Dalam lingkup intern perusahaan, tentunya Asuransi XYZ harus dapat melancarkan kegiatan informasi guna memberi pelayanan yang efektif bagi nasabah. Untuk mencapai tujuan utamanya, perlu



kombinasi antara teknologi informasi dan proses bisnis menghasilkan sistem informasi yang mendukung organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

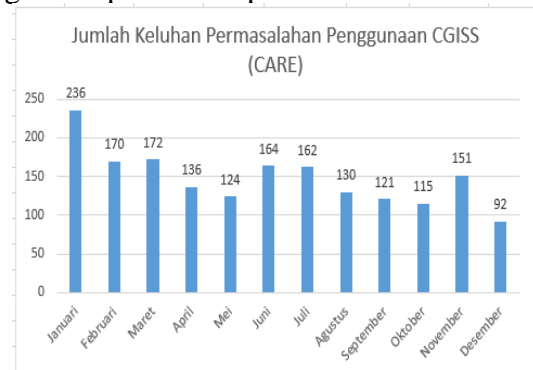
Untuk mencapai tujuan utamanya, perlu kombinasi antara teknologi informasi dan proses bisnis menghasilkan sistem informasi yang mendukung organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Teknologi informasi merupakan salah satu teknologi yang sangat dibutuhkan dimana fungsi utamanya adalah menyalurkan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan suatu kegiatan tertentu. Perkembangan teknologi dapat menjadi salah satu penyebab peningkatan persaingan di dunia bisnis dalam lingkup perusahaan. Hal ini berkaitan dengan kualitas pada sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam suatu manajemen yang dimiliki oleh instansi tersebut. Peningkatan persaingan pada perusahaan harus sejalan dengan peningkatan teknologi dan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan itu sendiri. Dimana Sebuah teknologi dan sistemnya tentu Akan sangat berguna dan membantu mempermudah keperluan operasional dalam suatu perusahaan.

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas pemakai teknologi yang dapat mendukung kegiatan operasi dalam suatu organisasi. Teknologi informasi dapat berguna untuk pengolahan data dan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan informasi manajemen. Sedangkan sistem informasi manajemen dalam perusahaan dapat diartikan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menyajikan data dan informasi yang selanjutnya Akan digunakan untuk mendukung kegiatan operasional manajemen dan pengambilan keputusan. Dalam lingkungan persaingan global, keberhasilan dalam mengimplementasikan sistem informasi dan menyelesaikan hambatan dan permasalahannya telah menjadi salah satu faktor kunci terpenting dalam keberhasilan organisasi. Untuk berhasil dalam sistem informasi, organisasi harus terlibat dalam mengevaluasi dan

mengidentifikasi hambatan dan masalah penerapan sistem (Mahdavi & Tarrah Zadehan, 2010).

Salah satu contoh perusahaan yang sukses menerapkan sistem informasi di sebuah asuransi adalah pada studi kasus asuransi alborz di iran pada jurnal *EVALUATING THE SUCCESS OF INSURANCE COMPANIES' INFORMATION SYSTEMS USING DE LONE & MCLEAN MODEL* (Safarkhani & Monfared, 2016). Kesuksesan sistem informasi terdapat pada adanya hubungan positif dan signifikan antara keberhasilan sistem informasi (*net benefit*) pada tingkat kepercayaan 99 persen dan kepuasan pengguna. Selain terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem di organisasi dan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan sistem pada tingkat kepercayaan 95 persen terhadap keberhasilan sistem informasi (*net benefit*).

Saat ini aplikasi CGISS yang digunakan oleh pihak internal Asuransi XYZ mengalami kendala pada kualitas sistem dan kualitas informasi. Permasalahan penggunaan aplikasi seperti proses integrasi antara satu modul dengan modul lain sedikit mengalami gangguan, error aplikasi, ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi, tampilan aplikasi yang kurang menarik, aplikasi yang rumit dan aplikasi yang lambat sehingga menghambat kegiatan operasional perusahaan



Gambar 1: Total Keluhan aplikasi CGISS 2020



Gambar 1 merupakan keluhan karyawan Asuransi XYZ pengguna aplikasi CGISS (CARE) yang di laporkan untuk rata – rata setiap bulan dalam 1 Tahun terakhir. Keluhan tersebut yang lebih sering pada kualitas aplikasi CGISS (CARE), Jika aplikasi bermasalah maka hal tersebut Akan merugikan karyawan. Kualitas aplikasi harus baik karena dengan mempunyai kualitas aplikasi yang baik maka pertukaran informasi Akan semakin baik sehingga dalam bekerja dan kegiatan komputersasi Akan lebih efektif. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui dengan pasti, apakah benar kualitas aplikasi, kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas layanan menjadi hal penting dalam kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi CGISS (CARE) dan menghasilkan manfaat bersih (*net benefit*) terhadap perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya evaluasi CGISS (CARE) berdasarkan permasalahan yang didapatkan, maka diharapkan dapat meningkatkan pengembangan sistem kedepannya yang telah berjalan sejak tahun 2012.

Dalam upaya menemukan solusi terhadap permasalahan yang ada. Penulis menemukan bahwa menurut (Floropoulos et al., 2010) evaluasi dapat membantu Asuransi XYZ untuk memastikan apakah mereka dapat melakukan pekerjaan dalam memberikan layanan sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis menganggap Evaluasi aplikasi CGISS (CARE) Menggunakan Pendekatan *Delone and Mclean* pada Asuransi XYZ perlu dilakukan sehingga hasil yang diharapkan dapat tercapai. (Bin Masrek, 2007) meyakini, pada aspek pengguna dan aspek kepuasan pengguna baik di kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan pada tiap dimensi maupun gabungan ketiganya, metode D&M membuktikan mampu menawarkan pengembangan model kesuksesan sistem informasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi penerapan CGISS di Asuransi XYZ dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003). Penelitian mengenai model pengukuran untuk kesuksesan system informasi telah banyak dilakukan, termasuk penelitian terhadap model *Delone and Mclean* secara khusus. Penelitian yang dilakukan oleh (Dörr et al., 2013) menunjukkan bahwa model *Delone and Mclean* ini lebih sistem dalam analisa yang ada dalam literatur sistem maupun dalam literatur non-empirik (Dörr et al., 2013) . Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), Dampak individual (*individual impact*), Dampak organisasional (*organizational impact*).

METODE PENELITIAN

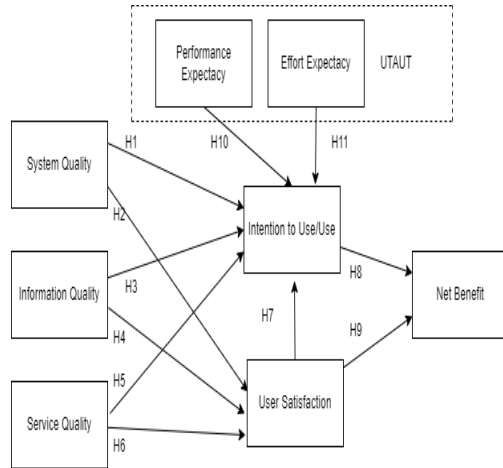
Research Design and Measurement

Pada penelitian ini, model yang digunakan adalah model *Delone and McLean* dan dua Variabel dari UTAUT. Model penelitian *Delone and McLean* yang telah diperbaharui dengan menggunakan variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Penggunaan gabungan variabel *intention to use* dan *use*, adalah didasarkan bahwa sistem informasi ini merupakan sistem yang dibangun untuk keperluan internal asuransi xyz dalam operasional sehari-hari sehingga penulis berpendapat apabila variabel *intention to use* saja belum bisa dijadikan alat ukur yang tepat.

Penambahan 2 variabel dari model UTAUT yaitu *performance expectancy* dan *effort expectancy* dalam sistem sangat berpengaruh pada niat penggunaan dalam menggunakan aplikasi CARE. Semakin *responsive* aplikasi CARE maka *user* akan minat menggunakannya. Begitu juga dengan kemudahan dalam penggunaannya



Sesuai dengan hipotesis hubungan antar variabel yang telah dirumuskan asumsi-asumsi di atas, maka model penelitian yang dikemukakan peneliti adalah sebagai berikut (Gambar 3):



Gambar 3 Model Penelitian

Statistik Sampel dan Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna Aplikasi yang ter-registrasi pada system CGISS. Pengguna ini meliputi seluruh internal karyawan Asuransi XYZ yang telah memiliki akun dan password untuk login ke dalam Aplikasi CGISS. Penyebaran kuisisioner akan meliputi populasi yang ada di Kantor Pusat Jakarta dan Kantor Cabang Asuransi XYZ melalui *google form*. Berdasarkan data pengguna yang ada di lapangan jumlah populasi yang menggunakan Sistem berbasis CGISS sebanyak 125 orang. Berdasarkan rumus Slovin, maka jumlah sampel pengguna sistem informasi CGISS di kantor pusat dan kantor cabang asuransi xyz adalah:

$$n = \frac{125}{1+125(0.05)^2} = 95,23 \qquad n = \frac{N}{1+N \cdot e^2}$$

Nilai n menunjukkan jumlah sampling yaitu sebanyak 95,23. Pada penelitian ini sampel yang akan digunakan sebanyak 100 sampel dari populasi seluruh karyawan

Asuransi XYZ yang berada di kantor pusat dan kantor cabang.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei terhadap seluruh responden. Karakteristik demografi peserta penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Atribut

Demografi Responden.

Karakteristik	Frekuensi (%)
Jenis Kelamin	87.3
Perempuan	85.4
Laki-Laki	82.6
Umur	
20-30 tahun	42
31-41 tahun	45
42-52 tahun	13
Posisi Pekerjaan	
Associate Director	1
General Manager	1
Manager	3
Deputy Manager	2
Ast. Manager	7
Supervisor	35
Officer	51
Departemen	
Actuary	2
Agency	6
Bandung	2
Bogor	1
Branch Operation	3
BSD Serpong	1
Claim Motor	4
Claim Non Motor	3
Claim Quality Assurance	2
Finance & Accounting	13
Financial Property	2
Health	2
Internal Audit & Risk Management	2
Information Technology	8



Leasing Direct Dealer	3
Legal & Compliance	2
Malang	1
Marine	1
Palembang	1
Property	1
Samarinda	1
Semarang	3
Surabaya	4
Technical	10
Yogyakarta	1
Operation	20
Medan	1

Faktor pemuatan validitas konvergen, Average Variance Extracted (AVE), dan Cronbach's digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur validitas dan reliabilitas internal konstruk secara keseluruhan. Perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis statistik deskriptif dan model persamaan struktural (SEM) adalah smart PLS 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran Model

Model pengukuran yang telah dikembangkan dilanjutkan dengan melakukan analisis model struktural, konsisten dengan penelitian lain (Venkatesh, 2012; Farah, 2018). Validitas indikator dijelaskan oleh loading factor di atas 0,7 dapat diterima dan nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran validitas konvergen yang baik. Seperti yang dijelaskan pada Tabel 2 dan Gambar 4, semua faktor pemuatan berada di atas nilai yang ditetapkan sebesar 0,7. Nilai reliabilitas semua konstruk model yang diukur menggunakan Cronbach's berkisar antara 0,856 hingga 0,959, lebih tinggi dari ambang batas yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai reliabilitas internal dari keseluruhan model konstruk terkonfirmasi. Bagian ini akan menganalisis

nilai validitas konvergen dan diskriminan penelitian. Rata-rata extracted variance (AVE) untuk seluruh konstruk model penelitian berada di atas ambang batas yang diusulkan yaitu 0,5 (Tabel 3) dan dapat disimpulkan bahwa nilai validitas konvergen baik dan layak untuk dilanjutkan pada tahap selanjutnya..

Struktur Model

Model struktural Akan dinilai berdasarkan beberapa pengujian model hipotesis penelitian yang telah diidentifikasi sebelumnya. Hipotesis yang Akan diuji adalah hipotesis 1 sampai dengan 11 yang dilakukan dengan menggunakan pemodelan jalur PLS dan hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4. Hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh menunjukkan bahwa tidak semua konstruk pemodelan memiliki nilai pengaruh yang signifikan (t values < 0.05). SerQ dan IQ, memiliki nilai signifikan ($0,000 < t$ -values $< 0,007$) terhadap User Satisfaction, dan US, dan IU memiliki nilai signifikan ($0,000 < t$ -values $< 0,009$) terhadap Net Benefit.

Tabel 2: Variabel Penelitian dengan Loading Factor dan Reliability

Indicators	Loading Factors	Cron a	CR
System Quality (SQ)	-	0.856	0.860
Saya dapat membuat pelaporan dan pencatatan pembukuan semakin mudah dengan menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.830	-	-
Saya dapat menyediakan berbagai laporan saat menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.874	-	-



Saya tidak menemukan kendala yang sama pada aplikasi CGISS (CARE) setelah solusi diterapkan dan diselesaikan	0.722	-	-
Saya tidak perlu lama mendapatkan informasi setelah menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.820	-	-
Saya dapat memperoleh data-data dari setiap divisi dengan menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.735	-	-
Information Quality (IQ) Saya memperoleh informasi sesuai dengan data yang sebenarnya pada aplikasi CGISS (CARE)	- 0.932	0.921 -	0.924 -
Saya dapat memperoleh informasi yang konsisten saat menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.910	-	-
Saya dapat memperoleh informasi yang akurat dengan menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.940	-	-
Saya mendapatkan data dari aplikasi CGISS (CARE) lengkap sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya	0.817	-	-
Service Quality (SerQ) Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data	- 0.710	0.866 -	0.877 -

melalui aplikasi CGISS (CARE)			
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) ini sesuai dengan kebutuhan saya.	0.904	-	-
Saya merasa layanan yang diberikan aplikasi CGISS (CARE) user friendly	0.760	-	-
Saya merasa penyedia aplikasi CGISS (CARE) memiliki perangkat lunak (<i>software</i>) yang paling mutakhir.	0.821	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) ini dapat diandalkan	0.838	-	-
Intention to Use/Use (IU) Saya akan terus menggunakan aplikasi CGISS (CARE) secara rutin.	- 0.885	0.894 -	0.906 -
Saya memerlukan sistem yang terintegrasi untuk memudahkan dalam pelaporan dalam melaksanakan pekerjaan	0.855	-	-
Saya selalu mengakses aplikasi CGISS (CARE) selama bekerja disini	0.841	-	-
Saya menggunakan aplikasi CGISS (CARE) setiap hari	0.791	-	-
Saya merasa proses penguasaan aplikasi CGISS(CARE) telah sesuai dengan	0.810	-	-



yang diharapkan oleh manajemen			
User Satisfaction (US)	-	0.923	0.926
Saya puas dengan fungsi Aplikasi CGISS(CARE) Secara keseluruhan	0.893	-	-
Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi CGISS(CARE)	0.790	-	-
Saya puas dengan Aplikasi CGISS(CARE) yang ada dan akan kembali menggunakannya	0.910	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS(CARE) menyediakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam pekerjaan	0.878	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS(CARE) memberikan layanan sesuai dengan yang saya perlukan dalam pekerjaan	0.901	-	-
Net Benefit (NB)	-	0.959	0.960
Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya lebih cepat dengan Aplikasi CGISS (CARE)	0.924	-	-
Saya merasa kinerja lebih baik selama menggunakan sistem aplikasi CGISS (CARE) dikarenakan analisis kinerja pekerja	0.902	-	-
Saya lebih efektif melakukan	0.933	-	-

pekerjaan ketika menggunakan aplikasi CGISS (CARE)			
Saya merasa lebih mudah dalam bekerja dengan menggunakan Aplikasi CGISS (CARE)	0.962	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) ini sangat berguna dalam menyelesaikan pekerjaan saya	0.917	-	-
Effort Expectancy (EE)	-	0.931	0.936
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) ini mudah di gunakan dan dapat dikuasai	0.881	-	-
Saya merasa dengan aplikasi CGISS (CARE) ini kompleksitas dapat lebih terstruktur dan yang biasanya sulit akan lebih mudah jika menggunakan aplikasi ini	0.890	-	-
Saya merasa tanpa aplikasi CGISS (CARE) ini proses akan lebih kompleks dan pekerjaan akan menjadi lebih sulit	0.791	-	-
Saya belajar mengoperasikan aplikasi CGISS (CARE) itu mudah	0.925	-	-
Saya merasa interaksi saya dengan aplikasi CGISS (CARE) jelas dan mudah dimengerti	0.937	-	-
Performance	-	0.933	0.935



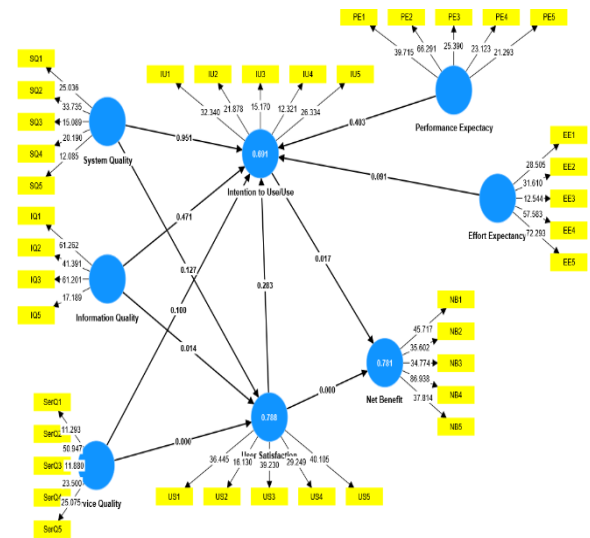
Expectancy (PE) Saya merasa bekerja lebih baik dan efisien saat menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.896	-	-
Saya merasa hasil pekerjaan yang lebih baik menggunakan aplikasi CGISS (CARE)	0.938	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) dapat menunjang kebutuhan pekerjaan	0.869	-	-
Saya merasa pekerjaan saya jauh lebih baik dibanding sebelum ada sistem ini	0.878	-	-
Saya merasa aplikasi CGISS (CARE) ini sangat cepat dan dapat diandalkan	0.860	-	-

Tabel 3: Nilai AVE Masing-Masing Variabel Laten.

Variables	Average Variance Extracted (AVE)
System Quality	0.637
Information Quality	0.812
Service Quality	0.656
Intention to Use/Use	0.701
User Satisfaction	0.767
Net Benefit	0.861
Effort Expectacy	0.786
Performance Expectacy	0.789

Tabel 4: P Values

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	T STATISTICS	P VALUES
SYSTEM QUALITY → INTENTION TO USE/USE	0.061	0.476
SYSTEM QUALITY → USER SATISFACTION	1.527	0.063
INFORMATION QUALITY → INTENTION TO USE/USE	0.721	0.236
INFORMATION QUALITY → USER SATISFACTION	2.464	0.007
SERVICE QUALITY → INTENTION TO USE/USE	1.646	0.050
SERVICE QUALITY → USER SATISFACTION	3.929	0.000
USER SATISFACTION → INTENTION TO USE/USE	1.073	0.142
USER SATISFACTION → NET BENEFIT	7.552	0.000
EFFORT EXPECTACY → INTENTION TO USE/USE	1.689	0.046
PERFORMANCE EXPECTACY → INTENTION TO USE	0.837	0.201
INTENTION TO USE/USE → NET BENEFIT	2.384	0.009



Gambar 4: Koefisien Regresi Standar dari Model yang Diusulkan



Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh pihak internal Asuransi XYZ tentang Aplikasi CGISS (CARE) sebagai sistem informasi aktifitas internal di Asuransi XYZ. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai motivasi, peluang, proses, permasalahan, serta kinerja pengelola pemeriksa selama ini. Identifikasi mengenai berbagai kendala/permasalahan yang dihadapi selama ini dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan serta peningkatan kinerja aplikasi CGISS (CARE) dikemudian hari.

Berdasarkan penelitian terdapat variabel kualitas sistem terhadap niat penggunaan (SQ->US) dengan nilai 0.063. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dalam penggunaan aplikasi CGISS (CARE) harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan para karyawan Asuransi XYZ untuk menggunakan aplikasi CGISS (CARE) ini. Kemudian dari sisi sistem, semua modul telah di integrasi ke dalam CGISS (CARE) ini dengan tujuan agar dapat menunjang kegiatan sehari-hari para karyawan Asuransi XYZ.

Peningkatan kualitas informasi dalam aplikasi CGISS (CARE) diharapkan dapat dilakukan secara terus menerus dan ini akan berbanding lurus dengan niat penggunaan dan kepuasan pengguna. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna maka kualitas pelayanan juga harus ditingkatkan. Dan akan semakin banyak jumlah pengguna yang akan menggunakan Aplikasi CGISS (CARE).

Berdasarkan hasil dari beberapa hipotesis yang berbeda dalam setiap pembahasan dan pengelolaan data, bahwa kepuasan pemakai yang meningkat ketika menggunakan sistem informasi sebagai pengganti aktivitas manual atau konvensional. Berikut penjelasan implikasi yang terjadi berdasarkan variabel yang disusun penulis:

1. Information quality memiliki pengaruh positif terhadap User Satisfaction

Menurut hasil penelitian Information Quality terhadap User Satisfaction secara signifikan berjalan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara information quality dan user satisfaction (Chong et al., 2010). Informasi yang terdapat dalam platform akan mempengaruhi user satisfaction para pengguna, hal tersebut dipertimbangkan oleh faktor informasi akurat, sesuai kebutuhan, dan terkini. Dengan asuransi xyz tetap memperhatikan kualitas informasi yang terdapat pada sistem tersebut, maka dapat menghasilkan user satisfaction yang lebih tinggi dan tentu akan memberikan dampak positif

2. Service quality memiliki pengaruh positif terhadap User Satisfaction

Menurut hasil penelitian Service Quality terhadap User Satisfaction secara signifikan berjalan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara service quality dan user satisfaction (Dirgantari et al., 2020). Service Quality yang diberikan oleh tim IT asuransi xyz kepada para pengguna dirasa sudah baik meskipun masih terdapat beberapa pengguna yang merasakan kualitas dari layanan yang diterima belum cukup. Dalam hal ini, asuransi xyz dapat meningkatkan layanan dengan memberikan akses bagi pengguna untuk dapat memberi masukan mengenai CGISS serta meningkatkan tingkat respon untuk membantu apabila terdapat masalah yang dialami pengguna sehingga para pengguna dapat merasa aman dan terbantu apabila mengalami masalah pada sistem tersebut

3. Intention to use / use memiliki pengaruh positif terhadap Net Benefit

Menurut hasil penelitian intention to use / use mempengaruhi Net Benefit secara signifikan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara intention to use / use dan net benefit (Ali et al., 2017). Net benefit dalam hal ini memiliki dampak positif maupun negatif



dari CGISS. Dampak positif akan membuat pengguna untuk akan dan tetap menggunakan sistem tersebut

4. User satisfaction memiliki pengaruh positif terhadap Net Benefit

Menurut hasil penelitian User Satisfaction terhadap Net Benefit secara signifikan berjalan sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara user satisfaction dan net benefit (Ali, Samsuri, Seman, Brohi, & Shah, 2018). Dengan net benefit seperti proses operasional yang efisien dan efektif yang dirasakan ketika pengguna menggunakan CGISS, maka akan semakin tinggi user satisfaction dari para pengguna serta niat dalam menggunakan CGISS kembali dikarenakan oleh manfaat yang diberikan oleh CGISS tersebut membuat pengguna merasakan kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis faktor kesuksesan sistem informasi ini dapat disimpulkan Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 4 dari 11 hipotesis dianggap terbukti, yaitu bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama sebagai berikut: kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas informasi mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna, semakin bagus kualitas informasi yang terdapat pada aplikasi CGISS maka semakin tinggi tingkat kepuasan para pengguna aplikasi CGISS ini. Selain kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Semakin bagus layanan yang diberikan terhadap pengguna CGISS maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna CGISS. Niat Penggunaan / Penggunaan juga mempunyai pengaruh kuat terhadap manfaat bersih (*net benefit*) akan organisasi ini, yaitu semakin tertibnya administratif dalam operasional sehari-hari perusahaan. Maka dari itu semakin

banyak pengguna yang puas dengan aplikasi CGISS (CARE) ini maka semakin meningkat juga manfaat bersih aplikasi CGISS (CARE) ini. Kualitas sistem (*system quality*) ternyata tidak mempengaruhi Niat Penggunaan/ Penggunaan. Hal ini karena niat penggunaan/penggunaan aplikasi CGISS bersifat mandatori. Kualitas sistem (*system quality*) juga tidak mempengaruhi pada terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi (*information quality*) dan Kualitas layanan (*service quality*) juga tidak mempengaruhi Niat Penggunaan / Penggunaan Pengujian ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap Niat penggunaan / Penggunaan dalam pengujian tesis ini tidak memiliki pengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis., G.b. dan Davis., F.D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol 27, No 3, pp: 425-478, doi: 10.2307/30036540.
- [2] Chong, H., Cates, D., & Rauniar, R. (2010). Validity of Delone and Mclean's ECommerce Model in B2C Student Loan Industry. *Journal of International Technology and Information Management*.
- [3] Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 2012, 157–178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>
- [4] DeLone, W. H. dan McLean, E. R. 2003. The Delone And Mclean Model of Information Systems Success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9–30. doi:10.1080/07421222.2003.11045748
- [5] Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015, January). DeLone– McLean Information System



- Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use-Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(1), 172-182.
- [6] Dörr, S., Walther, S., & Eymann, T. (2013). Information Systems Success - A Quantitative Literature Review and Comparison. *Proceedings of the 11th International Conference on Wirtschaftsinformatik*.
- [7] Mahdavi A and Tarrah Zadegan F (2010). Evaluate the Quality and Effectiveness of Enterprise Information Systems, first edition, (Iran, Tehran, Nazari Publisher)
- [8] Safarkhani & Monfared, 2016). EVALUATING THE SUCCESS OF INSURANCE COMPANIES' INFORMATION SYSTEMS USING DELONE & MCLEAN MODEL
- [9] Floropoulos et al. 2010. "Measuring the success of the Greek Taxation Information System". *International Journal of Information Management*.
- [10] Pamugar, H., Winarno, W. W., & Najib, W. (2014). Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*.
<https://doi.org/10.15294/sji.v1i1.3638>
- [11] Masrek. 2007. Measuring campus portal effectiveness and the contributing factors. *Campus Wide Information Systems. Case of an Indonesia IT-Based Company.* *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 4(2): 84.
- [12] Farah, M.F., Hasni, M.J.S. and Abbas, A.K. "Mobile-banking adoption: empirical evidence from the banking sector in Pakistan", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 36 No. 7, 2018, pp. 1386-1413.
- [13] Dirgantari, P. D., Hidayat, Y. M., Mahphoth, M. H., & Nugraheni, R. (2020). Level of Use and Satisfaction of E-Commerce Customers in Covid-19 Pandemic Period: An Information System Success Model (ISSM) Approach. *Indonesian Journal of Science & Technology*, 261-270.
- [14] Ali, A., Rasool, G., & Pathania, A. (2017). Antecedents for success of ecommerce platforms: an investigative. *International Journal of Information Technology and Management*, 376.
- [15] Ali, N. I., Samsuri, S., Seman, M. S., Brohi, I. A., & Shah, A. (2018). Measuring E-Commerce Success in Malaysia: Modified Delone Mclean Model with Trust and Privacy. *International Journal of Engineering & Technology*, 524-529.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN