

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *NET BENEFITS*
PEMAKAIAN SISTEM PEMBAYARAN BRIVA
DENGAN VARIABEL INTERVENING
KEPUASAN PENGGUNA (VALIDASI MODEL KESUKSESAN
SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN)**



**Diajukan Oleh
Mohammad Irfan
14919034**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Selasa tanggal 12 Februari 2019, Program Studi Akuntansi Program Magister,
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun
oleh :

MOHAMMAD IRFAN

No. MHS. : 14919034

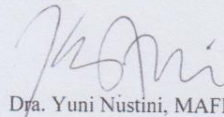
Konsentrasi : Audit Forensik

Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP NET BENEFIT PEMAKAIAAN SISTEM PEMBAYARAN
BRIVA DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PENGGUNA (VALIDASI
MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN)**

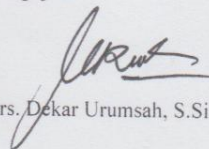
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

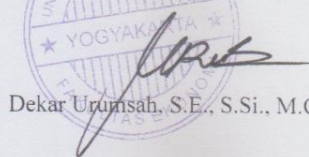
Penguji II



Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com. (IS), Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Akuntansi,



Dekar Urumsah, S.E., S.Si., M.Com.(IS), Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Yuni Nustini", is written over the printed name.

Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *NET BENEFITS* PEMAKAIAN
SISTEM PEMBAYARAN BRIVA DENGAN VARIABEL INTERVENING
KEPUASAN PENGGUNA (VALIDASI MODEL KESUKSESAN SISTEM
INFORMASI DELONE DAN MCLEAN)**

**Tesis S-2
Program Magister Akuntansi**



**Diajukan Oleh
Mohammad Irfan
14919034**

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
Februari 2019**

SURAT BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 12 Februari 2019



Mohammad Irfan

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Untuk Bapak dan Ibu
- Istriku Murwani Eko Astuti
- dan Anak-Anakku
 - Umar Rafi Aidan
 - Rafif Faza Aidan

MOTTO

satu kutipan dari ayahanda yang akan selalu menjadi pondasi

“Allahumma Pekso”

**paksakanlah (bergerak, belajar, jangan menyerah) kemauanmu untuk
mendapatkan yang terbaik dengan ridho-Nya.**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Net Benefits* Pemakaian Sistem Pembayaran Briva dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean)” yang disusun guna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Master (S-2) di Program Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia.

Selama menempuh studi dan penyusunan tesis ini, penulis merasa mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tanpa mengurangi rasa hormat dan peran dosen, secara khusus saya sampaikan pada istri tercinta Murwani Eko Astuti, SE.,MBA. ibunda dari anak-anak yang telah mendampingi hidup selama hampir 8 tahun bergantian menjadi nahkoda dalam bahtera kehidupan ini.
2. Anak-anakku penerang dan penyemangat hidupku, Umar Ravi Aidan (matahari) dan Rafif Faza Aidan (bulan), yang tentu saja berkurang waktu bersama ayah selama menempuh studi ini.
3. Ibunda tercinta H. Khayatun, yang telah melahirkan, mengasuh, mendidik dengan kasih sayangnya. Ayahanda H. Ali Mustofa yang mengajari banyak hal, memberi nasihat, dan memberi pondasi dalam hidup.
4. Bapak dr. Mugiarto Darmosumarto,Sp. THT-KL dan Ibu Tri Rochana yang telah mempercayakan putrinya kepadaku, memberi dukungan moril maupun materiil, dan selalu mengajarkan menjadi pribadi yang lebih baik.
5. Adik-adikku Rifqi Afif Udin dan A'am Nailul Farih, semoga kelak menjadi pribadi yang jauh lebih hebat. dan Adik-adik istri tercinta yang selalu menjadi penghangat keluarga.

6. Dosen dan Pembimbing, Ibu Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D. Terimakasih atas segala bimbingan, nasihat, motivasi dan kesempatan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com.(IS)., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk tesis yang lebih baik dan sebagai motivator tesis.
8. Ibu Reni, Para Dosen dan Staff UII yang memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis dan pelayanan dan motivasi dalam menempuh pendidikan di Universitas Islam Indonesia.
9. Patner bekerja, Yoni Alifiana, Purnomo Hadi, Antom, Yuli, Ndarti, Ernima, dan bagian keuangan Unjani.
10. Mbak Santi dan Mas Wanto BRI.
11. Teman seperjuangan di Magister Akuntansi Pak Awan, Fahmi, Nanda, Nana, Atik, Arum, Novi, semuanya.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini penulis harapkan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Yogyakarta, 12 Februari 2019

Penulis,

Mohammad Irfan

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	Error! Bookmark not defined.
Halaman Judul.....	i
Surat Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	11
2.1.1. Kualitas Sistem	14
2.1.2. Kualitas Informasi.....	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan	15
2.1.4. Kepuasan Pengguna	15
2.1.5. Manfaat-Manfaat Bersih	16
2.2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)	17
2.2.1. Integrasi Data BRI.....	17
2.2.2. BRI Virtual Account (BRIVA)	18

2.3.	Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.....	23
2.4.	Penelitian Sebelumnya	23
2.5.	Beda Penelitian ini dengan Penelitian Sebelumnya	24
2.6.	Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1.	Metode Penelitian	29
3.2.	Populasi dan sampling	29
3.3.	Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	31
3.4.1.	Kualitas Sistem	32
3.4.2.	Kualitas Informasi.....	32
3.4.3.	Kualitas Pelayanan	33
3.4.4.	Kepuasan Pengguna Sistem (<i>User satisfaction</i>)	34
3.4.5.	Manfaat-Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	35
3.5.	Teknik Analisis Data	36
3.6.	Metode Analisis.....	36
3.7.	Model Pengukuran (Outer Model)	37
3.7.1.	Uji Validitas	37
3.7.2.	Uji Reliabilitas	37
3.8.	Model Struktural (Inner Model)	38
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	39
4.1.1.	Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	40
4.1.2.	Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	43
4.1.3.	Reliabilitas Komposit (<i>Composit Reability</i>)	46
4.2.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	47
4.3.	Pengujian Hipotesis	49
4.3.1.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	49
4.3.2.	Uji Efek Variabel Intervening.....	51

4.4.	Pembahasan	53
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	53
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	54
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	55
4.4.4.	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-manfaat Bersih	56
BAB V	PENUTUP	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Implikasi Penelitian	57
5.3.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Teori Dan Model Evaluasi Sistem Informasi.....	8
Tabel 3. 1 Kuesioner Variabel Kualitas Sistem	32
Tabel 3. 2 Kuesioner Variabel Kualitas Informasi.....	33
Tabel 3. 3 Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 3. 4 Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna.....	35
Tabel 3. 5 Kuesioner Variabel Manfaat-Manfaat Bersih.....	35
Tabel 4. 1 Nilai <i>Loading Factor</i>	41
Tabel 4. 2 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	43
Tabel 4. 3 Nilai Cross Loading	44
Tabel 4. 4 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dan Akar AVE	45
Tabel 4. 5 Fornell Larcker Kriteria (Korelasi Antar Variabel)	45
Tabel 4. 6 Konstruk Reliabilitas dan Validitas	46
Tabel 4. 7 Nilai <i>R-Square</i>	48
Tabel 4. 8 Nilai Koefisien Jalur pada Pengujian Model Struktural	50
Tabel 4. 9 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	51
Tabel 4. 10 Nilai Koefisien Jalur Uji Efek Variabel Intervening	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (1992)	12
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (2003)	14
Gambar 2. 3 Alur Pengajuan Kerja Sama BRIVA.....	20
Gambar 2. 4 Alur Pembayaran Biaya Pendidikan dengan BRIVA.....	21
Gambar 2. 5 Rerangka Hipotesis dalam Model Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 <i>PLS Algorithm</i>	40
Gambar 4. 2 Pengujian Model Struktural	49
Gambar 4. 3 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Ijin Penelitian	64
Lampiran 2. Quesioner Penelitian.....	65
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner	68
Lampiran 4. Hasil Output PLS.....	73

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan atas sistem pembayaran BRIVA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mempunyai dampak *net benefits* (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean) pada pengguna di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive untuk mahasiswa dan secara keseluruhan untuk tenaga administrasi (keuangan) sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan software pendukung Partial Least Square (PLS) versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan sistem pembayaran BRIVA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mempunyai dampak terhadap *net benefits*, disamping itu juga memvalidasi penelitian yang dilakukan oleh Delone dan Mclean (2003).

Kata kunci : Evaluasi Sistem Informasi, DeLone dan McLean, BRIVA

Abstract

This study aims to examine whether information quality, system quality, service quality for the BRIVA payment system have an effect on user satisfaction and have a net benefits impact (Validation of the DeLone and Mclean Information System Success Model) at users at the General Achmad Yani University in Yogyakarta. Sampling was done purposively for students and overall for administrative staff (finance) as many as 100 respondents. This research uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis using Partial Least Square (PLS) supporting software version 3. The results show that information quality, system quality, service quality of the BRIVA payment system affect user satisfaction and have an impact on the net benefits, it also validates the research conducted by DeLone and Mclean (2003).

Keywords: *Information System Evaluation, DeLone dan McLean, BRIVA*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi Informasi membuat manajemen berfikir bagaimana membuat keputusan tepat dan cepat, sehingga penerapan sistem teknologi informasi diharapkan mempunyai manfaat dalam pelaksanaannya karena sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat menjadi pendukung dalam pengambilan keputusan dan membawa keberhasilan bisnis, seperti fungsi akuntansi, keuangan, manajemen operasional pemasaran dan manajemen sumberdaya manusia atau fungsi bisnis utama lainnya (O'Brien & Marakas, 2014).

Investasi sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap industri perbankan karena sistem informasi memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan keunggulan kompetitif. Hal Ini merupakan tantangan bagi organisasi untuk terus meningkatkan kesuksesan sistem informasi di perbankan (Jaafreh, 2017).

Beberapa bank di Indonesia berusaha untuk mengembangkan produknya sehingga terjadi kerja sama dengan pelanggan, kepuasan pelanggan semakin meningkat, dan pada akhirnya mempertahankan kepercayaan untuk tetap bekerja sama dengan pihak perbankan. Karena sistem tentunya dirancang untuk membantu pekerjaan mereka menjadi lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

Salah satunya adalah dalam aplikasi sistem pembayaran yang khususnya ditujukan kepada divisi keuangan dan akuntansi di sebuah institusi.

Permasalahan yang sering terjadi adalah manajemen data yang perlu diklarifikasi dari transfer tersebut, sehingga banyak transaksi transfer yang seringkali belum terekam dengan baik siapa nama yang melakukan pembayaran dan jenis pembayaran yang dilakukan sehingga informasi dibagian keuangan tidak tercatat dengan baik. Menanggapi hal tersebut BRI mengembangkan produk *e-commerce business-to-consumer* (B2C) yaitu suatu fasilitas pembayaran dari pelanggan ke perusahaan atau instansi dengan BRI *Virtual Account* (BRIVA) dengan harapan suatu institusi dapat mengetahui dengan jelas jenis pembayaran dari pelanggannya. Hal ini mendapat respon positif dari institusi pendidikan dengan banyaknya mahasiswa dan jenis pembayarannya salah satunya adalah Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Evaluasi sistem informasi telah sebelumnya dilakukan oleh Elvandari (2011) yang menyatakan sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan.

Penelitian dalam sistem informasi juga dilakukan oleh Jaafreh (2017), menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap *net benefits*. Mendukung penelitian yang dilakukan oleh

Elvandari (2011) dan mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLeans

Sedangkan hasil penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris. kualitas informasi dan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian tersebut secara parsial mendukung penelitian DeLone dan McLean.

Beberapa penelitian mendukung, secara parsial dan beberapa tidak mendukung model yang dikembangkan DeLone dan McLean. Penelitian ini berfokus pada persepsi individu yaitu persepsi individu berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan *net benefits* dari penggunaan sistem pembayaran BRIVA, dengan sampel pengguna sistem eksternal.

Dari pengantar di atas peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Net Benefits* Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dengan menganalisis hubungan beberapa variabel yang digunakan pada sistem pembayaran BRIVA di institusi Pendidikan yang ada di Yogyakarta, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran BRIVA?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran BRIVA?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran BRIVA?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *net benefits* sistem pembayaran BRIVA?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan atas sistem pembayaran BRIVA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan mempunyai dampak *net benefits* pada pengguna di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait, antara lain :

- a. Bagi mahasiswa, peneliti dan masyarakat umum hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi, tambahan literasi khususnya dalam aplikasi sistem pembayaran di dunia pendidikan.
- b. Bagi institusi pendidikan penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi atas penggunaan sistem BRIVA.

- c. Bagi BRI hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan departemen, informasi kepuasan, sistem informasi pembayaran BRIVA dan pengembangan sistem informasi yang bersangkutan.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu : pendahuluan, kajian pustaka, dan metode penelitian, analisa data dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran. Rincian lebih lanjut mengenai sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menyajikan gambaran umum yang peneliti uraikan dalam pembuatan proposal ini meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang penjelasan dan pembahasan mengenai teori-teori yang menjadi jawaban atas permasalahan penelitian yang tersedia mengenai sistem informasi, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan net benefits, penelitian-penelitian dahulu yang relevan dengan penelitian ini, dan penjelasan dari hipotesis yang diajukan serta kerangka pemikiran dari penelitian ini.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menyajikan rancangan kegiatan yang akan digunakan dalam rangka menjawab pokok masalah atau untuk membuktikan hipotesis yang dikemukakan yang terdiri dari populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV : Analisa Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis data yang digunakan dalam penelitian dan interpretasi hasil pengujian hipotesis dan pembahasannya.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya, kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan dan pencapaian tujuan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Menyediakan informasi yang tepat merupakan hal penting bagi suatu institusi dalam menjalankan proses bisnisnya, dalam memperoleh keunggulan kompetitif suatu institusi harus mampu mengelola informasi secara efektif. Oleh karena itu banyak institusi yang membuat atau melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam pengembangan teknologi informasi untuk menghasilkan dan mengelola informasi secara efektif.

Peran penting informasi bagi suatu institusi adalah sebagai pendukung keputusan manajerial, lalu melakukan evaluasi sistem yang digunakan apakah masih sesuai dengan harapan dan mendukung keputusan, terdapat 4 teori yang sering digunakan yaitu: *Theory of reasoned action*, *Theory of planned behavior*, *Theory of beliefs and attitudes*, dan *The behavioural theory of the firm and the mathematical theory of communications*.

Dari teori diatas, model yang dikembangkan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. *The DeLone and McLean IS success model (D&M IS Success Model)*
2. *The Technology Acceptance Model (TAM)*
3. *The Task-Technology Fit Model (TTF)*
4. *The End User Computing Satisfaction Model (EUCS).*

Teori dan model tersebut dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Lanjutan Tabel 2.1

No	Teori			Model			
	Tahun	Nama Teori	Dikembangkan	Tahun	Nama Model		Dikembangkan
4	1975	Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behaviour	Fishbein and Ajzen	1989	Technology Acceptance Model	TAM	Davis F.D.
							Bagozzi R.P. Warshaw P.R.
				2000	Technology Acceptance Model 2	TAM2	Venkatesh, V.
							Davis, F.D.
				2003	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	UTAUT	Venkatesh, V.
							Morris, M.G. Davis, F.D. Davis, G.B.
				2008	Technology Acceptance Model 3	TAM3	Venkatesh, V.
							Bala, H.
				1995	Task Technology Fit Model	TTF Model	Goodhue, D.L.
							Thompson, R.L.
				2002	TAM/TTF Model with Computer Self-Efficacy	Combined TAM/TTF	Dishaw, M.T.,
						Model	Strong, D.M., Bandy, D.B.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Teori			Model			
	Tahun	Nama Teori	Dikembangkan	Tahun	Nama Model	Dikembangkan	Dikembangkan
5	1978	Expanded Mathematical Theory of Communications	Mason	1992	DeLone and McLean IS Success Model	D&M IS Success Model	DeLone, W.H.
							McLean, E.R
				1996	Extension of the DeLone and McLean IS Success Model combined with the Technology Acceptance Model	Extended D&M IS Success Model combined with TAM	Seddon, P.B.
							Kiew, M. Y
				1997	Respecification and extension of the DeLone and McLean Model of IS Success	Partial behaviour model of IS Use	Seddon, P. B.
				2003	Updated DeLone and McLean IS Success Model	Updated D&M IS Success Model	DeLone, W.H.
							McLean, E.R

Sumber : Visser, Van Biljon, Herselman, (2013)

Dalam mengevaluasi sistem informasi, model model kesuksesan telah banyak dikembangkan oleh peneliti (Bailey dan Pearson 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al.,2002).

Model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya (McGill et al. 2003, Elvandari 2011, Al-Mamary 2014, Yuliana 2016,) Pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan perbaruan kesuksesan sistem informasi dan masih mendapat perhatian dari peneliti selanjutnya (Saputro 2017, Jaafreh 2017, Bahari dan Mahmud 2011). Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana namun cukup valid (Madya, 2012).

Menurut google scholar tanggal akses 19 September 2017 jam 21.45, EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh tahun 1988 telah dijadikan bahan rujukan penelitian sebanyak 3.080 kali. Sedangkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean tahun 1992 telah dijadikan bahan rujukan sebanyak 11.714 kali dan model Seddon tahun 1997 sebanyak 2.780 kali.

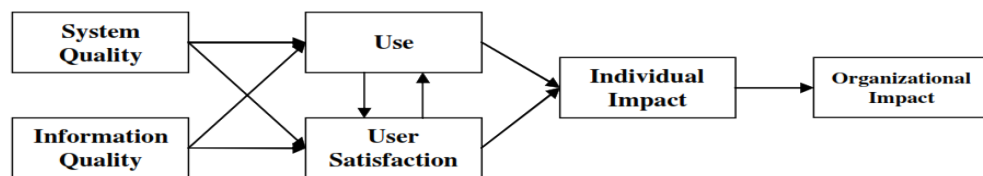
2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Salah satu model penelitian yang dikembangkan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah berdasarkan penelitian DeLone dan McLean (1992). Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success* ini dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan.

System quality dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality*

merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. 1
Model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (1992)

Seddon [1997] memberikan usulan tentang perubahan Model D & M bahwa konsep "*use*" yang digunakan ambigu dan menyarankan untuk melakukan klarifikasi lebih lanjut. Menanggapi saran tersebut, DeLone dan McLean mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan pemakaian sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya, oleh karena itu DeLone dan McLean memutuskan untuk menambahkan variabel "Intention to Use" ke konstruk "Use" dalam model kesuksesannya.

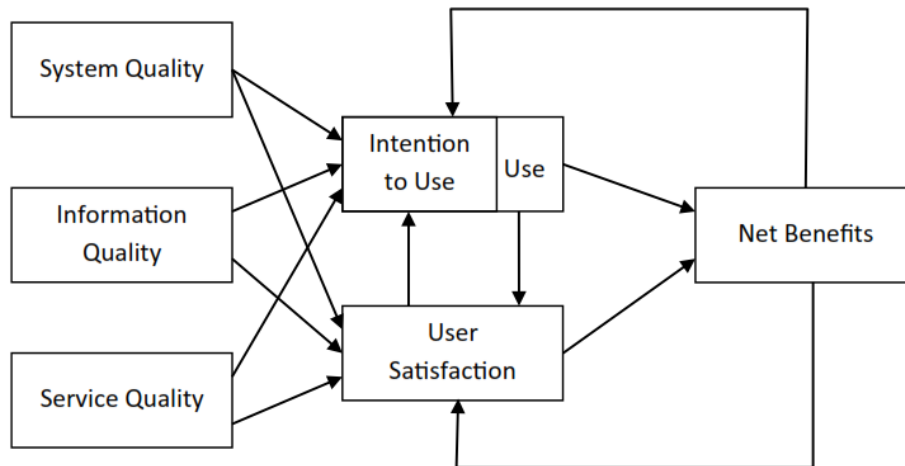
Pitt et al. (1995) memberikan usulan kualitas pelayanan (*service quality*) ditambahkan ke D & M Model. Dan melakukan penggabungan dampak individu dan dampak organisasi menjadi "*net benefits*" karena "*net benefits*" adalah ukuran

keberhasilan yang paling penting karena itu menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif (Delone & Mclean, 2003).

Dari informasi diatas dapat di informasikan bahwa update D & M Model adalah sebagai berikut :

1. Dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), ditambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*).
2. Melakukan penggabungan dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Selain bertujuan agar D&M Model tetap sederhana (*parsimony*), alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi dipandang sudah meningkat sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke Negara, tidak hanya dampaknya pada pemakai individu dan organisasi saja.
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). DeLone & McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*), sesuai dengan usulan saran yang diberikan oleh Seddon (1997) yang memandang bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan, minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*).

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2. 2
Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (2003)

2.1.1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, keandalan sistem itu sendiri, kecanggihan dan waktu dalam merespon (Delone & Mclean, 2003).

Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, andal dan canggih mereka tidak memerlukan upaya banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Rukmiyati & Budiarta, 2016).

2.1.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat (Delone & Mclean, 2003). Suatu sistem aplikasi dari penggunaan TI harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan / organisasi (Widodo, Putranti, & Nurchayati, 2016).

2.1.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Putro, Samuel, Ritzky, & Brahmana, SE., 2014)

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi.

2.1.4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan pengguna serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis harus dapat memahami

konsep kepuasan pengguna dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan. Pada hakekatnya suatu bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Perusahaan berusaha untuk dapat menciptakan dan mempertahankan agar tetap menggunakan jasanya dalam melakukan transaksi (Khatimah, 2011)

Semakin tinggi kualitas sistem dan kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (Delone & Mclean, 2003). Pendapat ini didukung hasil penelitian Jaafreh (2017), Pawirosumarto (2016), dan Saputro (2017).

2.1.5. Manfaat-Manfaat Bersih

Manfaat–manfaat bersih mengacu pada efek-efek yang timbul dari pemakaian sistem informasi, hal ini termasuk dampak individu, manfaat kepada pelanggan, manfaat kepada masyarakat, dan manfaat terhadap organisasi (Saputro, 2017), DeLone dan McLean (1992) mengelompokkan dua dimensi yaitu dampak individu dan dampak organisasi dalam model kesuksesan informasinya, lalu menggabungkannya menjadi satu dimensi dan menyebutnya manfaat-manfaat bersih (*Net Benefist*) pada tahun 2003. *Net Benefits* digunakan untuk menunjukkan dampak IS terhadap kinerja dapat positif atau negatif. Yang diukur dalam hal kinerja organisasi, praktik kerja, dan kegunaan yang dirasakan (Petter & McLean, 2009).

Selain itu Petter et al. (2013) menyatakan manfaat-manfaat bersih berarti peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan

penjualan, pengurangan biaya, peningkatan laba, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan lapangan kerja, pembangunan ekonomi.

2.2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. berdiri sejak 16 Desember 1895 adalah salah satu bank milik pemerintah yang tertua dan terbesar di Indonesia. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia, pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

BRI terus melakukan pengembangan termasuk peluncuran satelit untuk mensupport jaringannya, jaringan BRI tercatat sebagai bank terbesar dalam hal jumlah unit kerja di Indonesia, yaitu berjumlah 10.396 unit kerja termasuk 3 kantor cabang yang berada di luar negeri, yang seluruhnya terhubung secara *real time online*. BRI juga terus mengembangkan berbagai produk *consumer banking* dan layanan institusional bagi masyarakat perkotaan. Salah satunya adalah layanan e-commerce BRI yaitu *BRI Virtual Account (BRIVA)* dengan data base yang sudah terintegrasi.

2.2.1. Integrasi Data BRI

Integrasi data merupakan suatu kegiatan menyatukan atau menggabungkan data yang berasal dari berbagai sumber serta mendukung pengguna data untuk dapat melihat kesatuan data (Lenzerini, 2002). Proses integrasi ini dapat terjadi

pada berbagai kegiatan bisnis. Kebutuhan akan integrasi data dapat dilakukan apabila aturan bisnis proses untuk setiap bagian telah disepakati. Dalam penelitian ini integrasi data yang dimaksud adalah adalah sharing data mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan bank BRI untuk mendukung layanan pembayaran pendidikan BRIVA.

2.2.2. BRI Virtual Account (BRIVA)

e-commerce merupakan kegiatan pembelian, penjualan, pemasaran, pelayanan produk, dan layanan informasi dalam berbagai jaringan komputer (O'Brien & Marakas, 2014). *e-commerce* adalah pengubah bentuk persaingan, kecepatan bertindak, dan perampingan interaksi, produk dan pembayaran dari pelanggan ke perusahaan dan dari luar perusahaan ke pemasok. *e-commerce* lebih dari membeli dan menjual produk secara online, tapi meliputi seluruh proses pengembangan, pemasaran, penjualan, pengiriman, pelayanan, dan pembayaran untuk berbagai produk dan jasa.

Dalam pengembangan *e-commerce* ada beberapa kategori, salah satunya adalah *e-commerce business-to-consumer* (B2C). *e-commerce* B2C merupakan pengembangan pasar elektronik yang menarik untuk menjual berbagai produk dan jasa kepada para pelanggan, contoh pengembangan *e-commerce* B2C BRI adalah sistem pembayaran mahasiswa BRIVA (BRI Virtual Account). Dengan diluncurkannya sistem pembayaran tersebut akan mempermudah proses pembayaran mahasiswa, dan memudahkan penelusuran bagi pihak institusi karena *data base* terintegrasi.

Dukungan BRIVA adalah dalam bentuk transfer dana atau pembayaran elektronik. Sistem *electronic fund transfer* (EFT) menggunakan berbagai teknologi informasi untuk menangkap dan memproses uang serta kredit antara bank, perusahaan, dan pelanggan. Contohnya adalah jaringan perbankan mendukung terminal *teller* di semua kantor bank, mesin *elektronik data capture* (EDC), dan anjungan tunai mandiri (ATM) di berbagai lokasi.

Dengan adanya BRIVA diharapkan perusahaan atau suatu instansi dapat mengetahui dengan jelas bahwa pembayaran dari pelanggan atau mahasiswa terekam dengan baik dan *real time*. Dalam pengembangan sistem informasi pembayaran ini, BRIVA merupakan jejaring kerja sama yang saling menguntungkan khususnya dengan institusi pendidikan yang ada di Yogyakarta, dengan sistem pembayaran *open* memungkinkan bagi masyarakat umum ataupun mahasiswa melakukan pembayaran tanpa mengacu nilai yang akan dibayarkan dan jumlah customer yang banyak baik itu siswa maupun mahasiswa.

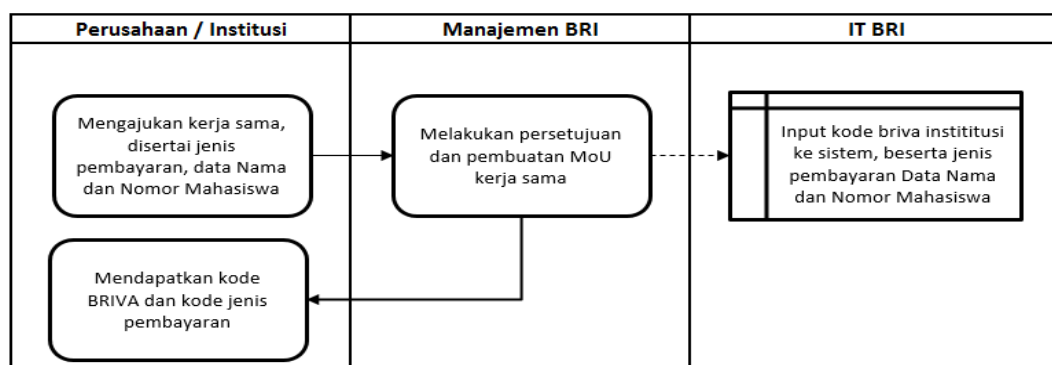
Hasil dari jalinan kerja sama BRIVA antara pihak bank dan instansi adalah didapatnya kode BRIVA dalam bentuk 5 digit angka ditambah dengan beberapa kode pembayaran sesuai jenis pembayaran yang dilakukan. Pada akhir tahun 2017 tercatat volume pemasukan rata-rata mencapai 112 Milyar per bulan khusus untuk kantor wilayah Yogyakarta.

Beberapa keuntungan penggunaan BRIVA :

1. Informasi pembayaran tercatat dengan baik sesuai identitas customer dan jenis pembayaran, sehingga mudah dalam melakukan pencatatan dan penelusuran oleh bagian keuangan.

2. Real time, uang yang di bayarkan langsung akan diterima rekening tujuan saat itu juga.
3. Dukungan teller disemua kantor bank, mesin *elektronik data capture* (EDC), dan anjungan tunai mandiri (ATM) di berbagai lokasi.
4. Sistem pembayaran dapat diajukan open sehingga tidak ada batasan dalam melakukan pembayaran.
5. Dapat di *create* untuk banyak *customer*, bagi instansi yang mempunyai banyak customer (institusi pendidikan) akan menjadi lebih mudah dalam pencatatan dan penelusuran.

Berikut adalah alur kerja sama antar institusi:



Gambar 2.3
Alur Pengajuan Kerja Sama BRIVA

Hasil dari kerja sama tersebut adalah institusi mendapatkan kode BRIVA dan kode jenis pembayaran. Berikut adalah contoh kerja sama BRIVA di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta:

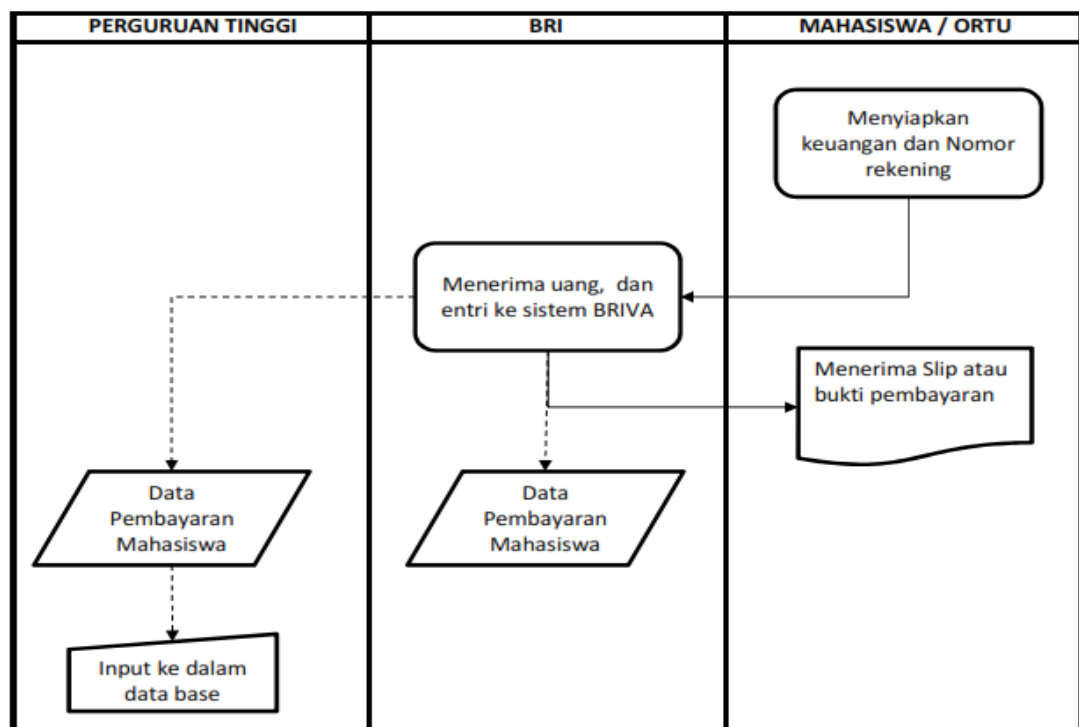
Kode BRIVA : 77865

Jenis pembayaran

1. SPP : 77865 - 1 - Nomor pokok mahasiswa

2. Semester pendek : 77865 - 2 - Nomor pokok mahasiswa
3. Skripsi / KTI : 77865 - 3 - Nomor pokok mahasiswa
4. Praktek : 77865 - 4 - Nomor pokok mahasiswa
5. Wisuda : 77865 - 5 - Nomor pokok mahasiswa
6. Registrasi Maba : 77865 - 6 - Nomor pendaftaran
7. Legalisir : 77865 - 7 - 001
8. Remidi : 77865 - 8 - Nomor pokok mahasiswa
9. Perpustakaan : 77865 - 9 - 001

Berikut adalah alur pembayaran BRIVA



Ket
 —————> Proses manual
 - - - - -> Proses efek (akibat)

Gambar 2. 4
 Alur Pembayaran Biaya Pendidikan dengan BRIVA

Dari flow diatas skema pembayaran biaya pendidikan mahasiswa dengan menggunakan sistem pembayaran BRIVA adalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa / orang tua / wali menyiapkan keuangan dan nomor rekening BRIVA dan melakukan pembayaran sesuai dengan jenis pembayaran di perguruan tinggi.
2. Bank menerima pembayaran dari Mahasiswa / orang tua / wali dan melakukan entri ke sistem pembayaran BRIVA sesuai dengan jenis pembayaran di perguruan tinggi.
3. Mahasiswa / orang tua / wali menerima slip (struk) pembayaran
4. Data pembayaran mahasiswa beserta informasi jenis pembayarannya masuk kedalam sistem *real time online* BRI yang otomatis masuk ke kedalam nomor rekening perguruan tinggi, yang dapat dimonitor oleh pihak bank ataupun bagian keuangan.
5. Bagian keuangan menerima data pembayaran mahasiswa dari BRI
6. Bagian keuangan melakukan input kedalam *data base* internal perguruan tinggi sesuai dengan kode pembayaran dan nomor mahasiswa yang tertuang di rekening koran.

Pengguna sistem BRIVA dalam kerja sama ini dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pengguna intern sistem : pengguna akhir, manajemen bank BRI
- b. Pengguna eksternal sistem : mahasiswa, bagian keuangan, manajemen yang berelasi dengan pihak bank BRI.

2.3. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Merupakan penggabungan antara Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan STMIK Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, institusi ini berada dibawah yayasan TNI AD (Yayasan Kartika Eka Paksi) yang beralamat di Jalan Brawijaya Ringroad Barat, Gamping, Sleman, Yogyakarta dan di Jalan Siliwangi, Ringroad Barat, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta melakukan jaringan kerja sama pembayaran mahasiswa dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dari tahun 2011 yang sekarang telah berkembang menjadi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan tetap menggunakan sistem pembayaran BRIVA tersebut.

2.4. Penelitian Sebelumnya

Jaafreh (2017), melakukan pengujian D & M Model dengan 194 questioner dari 29 bank di Kingdom of Saudi Arabia (KSA) menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap *net benefit*.

Saputro (2017) menguji penerapan E-filing pajak dengan menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean diperbaharui, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih penggunaan sistem informasi. Dengan sample 210 responden pengguna sistem e-filing dalam pelaporan SPT. hasil dari penelitian tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean.

Yuliana (2016) menguji model kesuksesan DeLone dan McLean pada sistem informasi PT. Pos Indonesia divisi regional Semarang dengan sampel 35 responden. Dengan menggunakan objek Sistem Pos (SIPOS) hasil kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Sumiyati, Yuliansyah dan Fajar (2013) menguji kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna software akuntansi. Dengan survey studi ke 196 responden pekerja dan pengguna software akuntansi, Hasil dari penelitian tersebut kualitas sistem berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan pengguna software akuntansi, dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna software akuntansi.

Dody Radityo dan Zulaikha (2007) melakukan pengujian pada Sistem Informasi Akademik Berbasis Website (SIMAWEB) dengan menggunakan Model DeLone dan McLean dengan jumlah questioner 150 mahasiswa, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris. Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian tersebut secara parsial mendukung penelitian DeLone dan McLean.

2.5. Beda Penelitian ini dengan Penelitian Sebelumnya

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Hasil yang dilakukan dari penelitian sebelumnya, ada beberapa variabel yang mendukung penelitian DeLone dan McLean namun ada juga variabel yang tidak mendukung.

2. Sistem pembayaran BRI (BRIVA) merupakan sistem pembayaran yang sedang berkembang beberapa tahun terakhir ini, beberapa institusi pendidikan dan instansi pemerintahan mulai menggunakan sistem pembayaran BRIVA tersebut.

Penelitian ini menggunakan kerangka berfikir yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003), adapun subjek yang diteliti adalah pengguna eksternal sistem yaitu bagian keuangan dan mahasiswa di institusi pendidikan yang ada di Yogyakarta yang telah menggunakan sistem pembayaran BRIVA.

2.6. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan sistem pembayaran BRIVA.

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) adalah sebuah model yang merefleksikan ketergantungan enam pengukuran kesuksesan informasi. McGill et al. (2003) mengembangkan dan menguji instrumen yang terdiri dari 40 item untuk mengukur delapan faktor kualitas sistem. Banyak penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian Jaafreh (2017), Maulidi (2016), serta Sumiyati et al. (2013) hasil penelitiannya menunjukkan hasil yang positif dari pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.

Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi penggunanya maka akan cenderung puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem informasi yang mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan dari sistem

tersebut akan merasa lebih puas dan akan menggunakan sistem tersebut.

berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis berikut :

Hipotesis 1 : Kualitas sistem (*Quality System*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.

2. Pengaruh Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran BRIVA.

Dimensi kualitas informasi menjadi kunci dari instrumen kepuasan pengguna akhir (Maulidi, 2016), akibatnya kualitas informasi seringkali tidak digunakan sebagai gagasan yang unik tetapi di ukur sebagai komponen kepuasan pengguna. Penelitian deLone dan McLane (2003) menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Sebaliknya hasil penelitian Radityo dan Zulaikha (2007), Yuliana (2016) menunjukkan kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Apabila Suatu sistem informasi dapat memberikan informasi yang berkualitas, maka seorang pengguna akan diprediksi merasa lebih puas dengan informasi yang diperoleh. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut:

Hipotesis 2 : Kualitas informasi (*Informastion Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran BRIVA.

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai penilaian yg dipersepsikan dari membandingkan harapan pelanggan dengan tingkat persepsi yang

diterima oleh pelanggan terhadap layanan yang diterimanya (Halawi, Aronson, & Mccarthy, 2005), Beberapa penelitian sebelumnya Saputro (2017), Jaafreh (2017), Bahari dan Mahmud (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti halnya kualitas sistem dan informasi. apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi akan memberikan kepuasan terhadap pengguna nya apabila harapan pengguna dan persepsi yang diterima akan sama dimana kualitas pelayanan memberikan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan dalam hipotesis berikut :

Hipotesis 3 : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.

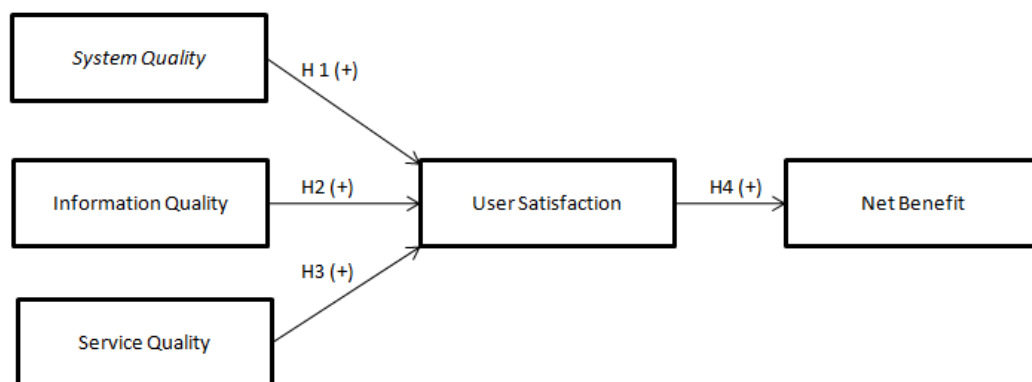
4. Pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).

Manfaat-manfaat bersih sering diukur dalam hal kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan yang merupakan efek penggunaan sistem informasi. hubungan antara kepuasan pengguna akhir sistem dan *net benefits* telah di uji oleh beberapa peneliti sebelumnya Jaafreh (2017), Saputro (2017), Wijayanto (2013).

Jika seseorang merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung aman dan nyaman menggunakan sistem informasi tersebut, diprediksi bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga manfaat-manfaat bersih bagi pengguna. berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis berikut :

Hipotesis 4 : Kepuasan (*User Satisfaction*) pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) dalam implementasi sistem pembayaran BRIVA.

Gambar di bawah adalah rangkuman seluruh hipotesis ke dalam model penelitian



Gambar 2.5
Rerangka Hipotesis dalam Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana peneliti membuat daftar pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya terkait dengan penilaian, sikap, perasaan, persepsi pengguna sistem pembayaran BRIVA. Adapun metodenya adalah survei melalui kuesioner.

3.2. Populasi dan sampling

Populasi merupakan keseluruhan subjek, objek yang menjadi penelitian. Menurut Sugiyono (2008), "Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna eksternal sistem yaitu mahasiswa dan bagian keuangan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah menggunakan sistem pembayaran BRIVA.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan bagian keuangan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan jumlah \pm 1928 dengan rincian 1923 Mahasiswa baik itu diploma maupun sarjana, tenaga administrasi (keuangan) 5 yang tersebar di rektorat dan fakultas.

3.3. Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dengan model likert dengan skala interval 1-4. data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui dengan cara membagi langsung kuesioner ke responden, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan survei. Dalam penelitian ini, kuesioner didistribusikan secara langsung oleh peneliti dibantu oleh tenaga lapangan.

Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel atau teknik pengambilan sampel yang setiap anggota populasinya tidak mengetahui akan dipilih sebagai objek dalam penelitian (Riduwan, 2003).

Sedangkan untuk memilih responden berdasarkan *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan karena memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan (Sekaran, 2006).

Sampel dalam penelitian adalah mahasiswa aktif dengan masa studi lebih dari tiga tahun, dengan asumsi semakin lama masa studi mahasiswa, akan semakin sering bagi mahasiswa tersebut menggunakan fasilitas pembayaran BRIVA, sedangkan untuk bagian administrasi (keuangan) 5 yang tersebar di rektorat dan fakultas kuesioner akan dibagikan secara keseluruhan.

Dalam penentuan jumlah sampel responden yang akan mengisi kuesioner yakni mengacu pada penjelasan Roscoe yang dikutip Sekaran (2006)

menyebutkan bahwa minimal sampel yang harus didapatkan dalam penelitian multivariate yang menggunakan kuesioner sebagai sumber data minimal 10 kali dari jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian, sedangkan untuk penelitian SEM menurut Efferin (2008) menyatakan ukuran sampel yang stabil adalah antara 100-150 responden.

Berdasarkan informasi di atas dasar peneliti dalam menentukan sampel adalah 5 variabel penelitian di kali 20 kali, sehingga dalam penelitian ini sample yang digunakan sebanyak 100 responden mendukung dasar penentuan sample Roscoe dalam Sekaran (2006) dan Efferin (2008).

3.4. Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari 5 variabel yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna sistem dan manfaat-manfaat bersih. Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam variabel eksogen dan variabel endogen. Menurut Ferdinand (2006) Variabel eksogen merupakan variabel yang tidak dituju oleh satu atau beberapa anak panah satu arah dalam penelitian ini variabel eksogen terdiri atas kualitas sistem dan kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel endogen merupakan variabel yang dituju oleh satu atau beberapa panah satu arah dalam penelitian ini variabel endogen terdiri atas kepuasan pengguna sistem informasi, dan *Net Benefits*.

3.4.1. Kualitas Sistem

Berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 1992).

Indikator kuesioner yang digunakan diadaptasi dari penelitian Budiyanto (2013) berupa kemudahan dipelajari (*ease of learning*), kemudahan untuk di akses (*System Flexibility*) dan Saputro (2017) berupa kecepatan akses (*response time*), dan keandalan (*reliability*). Daftar pertanyaan beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3. 1
Kuesioner Variabel Kualitas Sistem

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sumber
1	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah dipelajari	Budiyanto (2013)
2	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah untuk di akses	Budiyanto (2013)
3	Menurut pendapat saya, akses pembayaran biaya pendidikan BRIVA cepat	Saputro (2017)
4	Menurut Pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA dapat diandalkan	Saputro (2017)

3.4.2. Kualitas Informasi

Untuk mengukur kualitas informasi pada penelitian ini menggunakan indikator yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) dan kuesioner diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ardiyanto (2014) yaitu kelengkapan informasi (*completeness*), mudah difahami (*ease understanding*)

keakuratan informasi (*accuracy*) dan relevan (*relevance*). Daftar pertanyaan beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3. 2
Kuesioner Variabel Kualitas Informasi

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sumber
1	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA lengkap	Ardianto (2014)
2	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA mudah untuk difahami	Ardianto (2014)
3	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA akurat	Ardianto (2014)
4	Kandungan informasi dalam bukti pembayaran BRIVA sesuai dengan kebutuhan saya	Ardianto (2014)

3.4.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan dalam penelitian ini sebagai penilaian yang dipersepsikan dari hasil membandingkan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. Bahari dan Mahmud (2011) dalam penelitiannya mengemukakan Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, Empati (*Empathy*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian kepada pengguna, dan Responsif (*Responsiveness*) merupakan kesediaan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat.

Kuesioner penelitian diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2017) dan Yunita (2012) merujuk penelitian yang dilakukan DeLone dan Mclean (2003) dengan 3 item yaitu Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Responsif (*Responsiveness*). Daftar pertanyaan beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3. 3
Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sumber
1	Menurut saya BRI mempunyai tim IT dan teller yang handal dalam memberikan pelayanan pembayaran BRIVA.	Saputro (2017)
2	Layanan pembayaran online yaitu menggunakan ATM, internet banking dan mesin EDC memberikan jaminan keamanan akses kepada saya.	Yunita (2012)
3	Menurut saya pihak BRI memberikan pelayanan teller yang fokus dan ramah dalam pembayaran BRIVA	Saputro (2017)
4	Pihak BRI memiliki respon yang baik dalam mengatasi masalah Pembayaran BRIVA.	Saputro (2017)

3.4.4. Kepuasan Pengguna Sistem (*User satisfaction*)

Merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kuesioner penelitian diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2017), Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan oleh DeLone dan McLean (1992) yaitu kepuasan menyeluruh (*Overall Satisfaction*), DeLone dan McLean (2003) yaitu menggunakan sistem itu kembali dan Torkzadeh (1998) berupa format. dari persepsi responden terhadap sistem itu diukur dengan skala interval jawaban 1-4. Daftar pertanyaan beserta sumbernya dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini:

Tabel 3. 4
Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sumber
1	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA	Saputro (2017)
2	Saya berniat untuk menggunakan layanan pembayaran BRIVA lagi dikemudian hari	Saputro (2017)
3	informasi di dalam bukti pembayaran BRIVA disajikan dengan format yang baik	Saputro (2017)

3.4.5. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Adalah efek yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi pada individu, kelompok, organisasi, industri, masyarakat, dll, hal ini termasuk dampak individu, manfaat dari pelanggan dan masyarakat serta organisasi. dalam hal organisasi dapat diukur dari kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan, dan mempengaruhi praktik kerja (Petter & McLean, 2009). Indikator yang digunakan diadaptasi dari penelitian Saputro (2017) dan Kusuma (2011). dari persepsi responden terhadap sistem itu di ukur dengan skala interval jawaban 1-4. Daftar pertanyaan beserta sumbernya dapat dilihat pada table 3.5 berikut ini:

Tabel 3. 5
Kuesioner Variabel Manfaat-Manfaat Bersih

No	Pertanyaan / Pernyataan	Sumber
1	Saya merasa menggunakan layanan pembayaran BRIVA lebih efektif	Saputro (2017)
2	Penggunaan layanan pembayaran BRIVA mampu menghemat waktu saya	Saputro (2017)
3	Bukti pembayaran BRIVA memudahkan saya untuk penelusuran pembayaran atau arsip	Kusuma (2011)

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Imam Ghozali dan Fuad (2008) SEM (*Simultaneous Equation Model*) memiliki dua tujuan utama yaitu untuk menentukan apakah modelnya benar berdasarkan suatu data yang dimiliki dan untuk menguji berbagai hipotesis yang telah dibangun sebelumnya. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif dengan alat analisis Partial Least Square (PLS) yang merupakan salah satu metode statistik SEM dengan basis varian. PLS membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi (Ghozali, 2006). Haryono (2017), mengemukakan SEM PLS juga dapat digunakan untuk regresi berganda apabila terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian yang kecil, bentuk sebaran data tidak normal, ada data yang hilang dan multikolinieritas. Dengan software SmartPLS 3 mendukung jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut.

3.6. Metode Analisis

Ghozali (2006) menyatakan model analisis semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan yaitu : Outer model yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya, Inner model yang menspesifikasi hubungan antar model laten dan *Weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat di estimasi.

3.7. Model Pengukuran (Outer Model)

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk uji validitas, Ghazali (2005) menyatakan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden atas indikator pertanyaan adalah Skala Likert yaitu skala yang berisi 4 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuesioner				
Angka	1	2	3	4
Keterangan	Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

3.7.2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2005) menyebutkan uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, juga menyebutkan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.8. Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dievaluasi dengan mempergunakan koefisien determinasi (R^2) untuk variabel dependen, nilai *path coefficients* (β) atau *t-values* tiap *path* untuk menguji signifikansi antar konstruk dalam model struktural, dan melakukan pengujian hipotesis penelitian.

BAB IV

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Evaluasi model dalam PLS terdiri dari dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* atau model pengukuran (*measurement model*) dan evaluasi *inner model* atau model struktural (*structural measurement*) (Haryono, 2017). Dalam penelitian ini evaluasi *outer model* tergabung kedalam indikator reflektif, konstruk dengan indikator reflektif mengasumsikan bahwa kovarian di antara pengukuran model dijelaskan oleh varian yang merupakan manifestasi domain konstraknya, arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator (Ghozali & Latan, 2012). Menurut Fornell dan Bookstein dalam Ghozzali dan Latan (2012) menjelaskan bahwa konstruk seperti personalitas atau sikap umumnya dipandang sebagai faktor yang menimbulkan sesuatu yang kita amati sehingga realisasi indikatornya berbentuk refleksif.

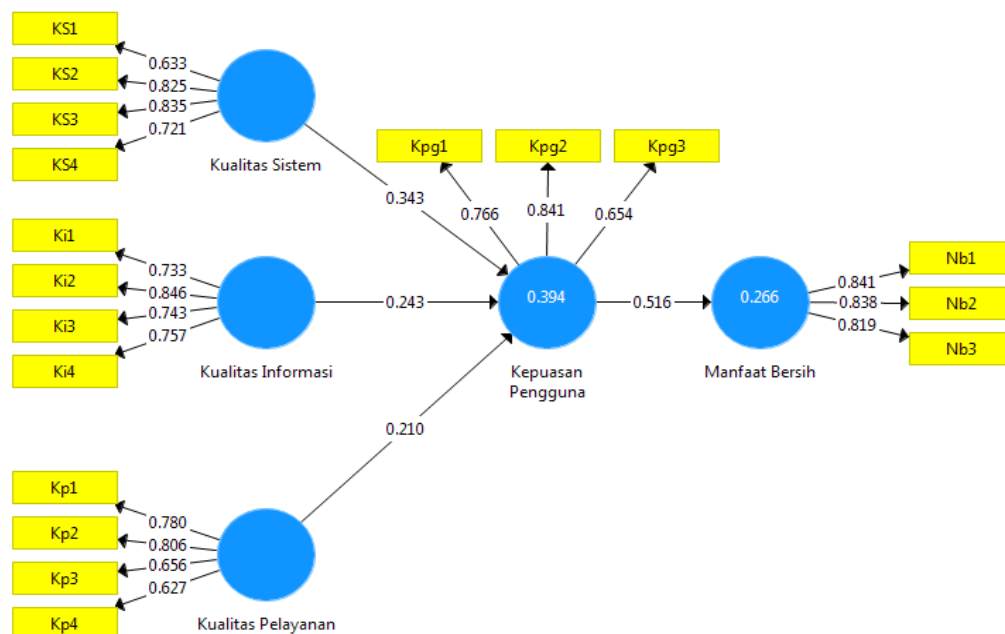
4.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bagaimana variabel manifest atau variabel amatan merepresentasikan variabel laten untuk diukur (Ghozali, 2015). Analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data atau dengan kata lain layak atau tidaknya pengukuran yang dilakukan (Kusumaningrum, 2017).

Evaluasi terhadap model indikator reflektif meliputi pemeriksaan : (1) *individual item reliability*, (2) *internal consistency*, (3) *average variance extracted*

dan (4) *discriminant validity*. Ketiga pengukuran pertama dikategorikan kedalam *convergent validity* (Haryono, 2017).

Dengan menggunakan software SmartPLS 3.0 model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*), dan reliabilitas komposit (*composite reliability*) dari indikatornya.



Gambar 4. 1
PLS Algoritm

4.1.1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed* variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur. Menurut Abdillah dan hartono (2015) Uji Validitas konvergen diukur dengan menggunakan parameter *loading factor* yaitu korelasi antara skor item/skor komponen dengan

skor konstruk. Nilai Loading Factor > 0.7 dikatakan Ideal, Artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk bentuk yang dibentuknya, dalam pengalaman penelitian empiris *loading factor* > 0.5 masih dapat diterima (Haryono, 2017) berarti sumbangan indikator terhadap nilai laten variabel 50% masih diterima.

Tabel 4. 1
Nilai *Loading Factor*

Kode	Item	Kode	<i>Loading Factor</i>
Kualitas Sistem (KS)	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah dipelajari	KS 1	0,63
	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah untuk di akses	KS 2	0,82
	Menurut pendapat saya, akses pembayaran biaya pendidikan BRIVA cepat	KS 3	0,83
	Menurut Pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA dapat diandalkan	KS 4	0,72
Kualitas Informasi (KI)	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA lengkap	Ki 1	0,73
	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA mudah untuk difahami	Ki 2	0,84
	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA akurat	Ki 3	0,74
	Kandungan informasi dalam bukti pembayaran BRIVA sesuai dengan kebutuhan saya	Ki 4	0,75
Kualitas Pelayanan (KP)	Menurut saya BRI mempunyai tim IT dan teller yang handal dalam memberikan pelayanan pembayaran BRIVA.	Kp 1	0,78
	Layanan pembayaran online yaitu menggunakan ATM, internet banking dan mesin EDC memberikan jaminan keamanan akses kepada saya.	Kp 2	0,80
	Menurut saya pihak BRI memberikan pelayanan teller yang fokus dan ramah dalam pembayaran BRIVA	Kp 3	0,66
	Pihak BRI memiliki respon yang baik dalam mengatasi masalah Pembayaran BRIVA.	Kp 4	0,63

Tabel 4.1 Lanjutan

Kode	Item	Kode	Loading Factor
Kepuasan Pelanggan (KPG)	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA	Kpg 1	0,76
	Saya berniat untuk menggunakan layanan pembayaran BRIVA lagi dikemudian hari	Kpg 2	0,84
	informasi di dalam bukti pembayaran BRIVA disajikan dengan format yang baik	Kpg 3	0,65
Manfaat-Manfaat Bersih (NB)	Saya merasa menggunakan layanan pembayaran BRIVA lebih efektif	Nb 1	0,84
	Penggunaan layanan pembayaran BRIVA mampu menghemat waktu saya	Nb 2	0,84
	Bukti pembayaran BRIVA memudahkan saya untuk penelusuran pembayaran atau arsip	Nb 3	0,81

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa kualitas sistem (KS) yang terdiri atas 4 indikator memiliki nilai *loading factor* antara 0,63 – 0,83, nilai *loading factor* kualitas informasi (KI) antara 0,73 – 0,84, nilai *loading factor* kualitas pelayanan (KP) antara 0,63 – 0,78, kepuasan pelanggan (KPG) yang terdiri atas 3 indikator memiliki *loading factor* antara 0,65 – 0,84, dan manfaat-manfaat bersih (NB) memiliki nilai *loading factor* > 0,8. Artinya semua indikator yang masuk kedalam variabel penelitian memiliki nilai *loading factor* semua variabel manifest > 0.5 maka tidak ada yang di keluarkan dan memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Ukuran selanjutnya untuk validitas konvergen adalah nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari 0.50 mempunyai arti bahwa 50% atau lebih variance dari indikator dapat dijelaskan (Ghozali & Latan, 2012).

Tabel 4. 2
 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Sistem	0,574
Kualitas Informasi	0,594
Kualitas Pelayanan	0,520
Kepuasan Pengguna	0,574
Manfaat-manfaat Bersih	0,693

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) kualitas sistem (KS) sebesar 0,574, nilai AVE Kualitas Informasi (KI) sebesar 0,594, Kualitas Pelayanan (KP) mempunyai nilai AVE sebesar 0,520, kepuasan pengguna (KPG) mempunyai nilai AVE 0,574 dan manfaat-manfaat bersih (NB) mempunyai nilai AVE 0,693. berarti semua nilai AVE untuk setiap variabel lebih besar dari 0,5 hasil penelitian ini sesuai rekomendasi dari Ghazali dan Iatan (2012), artinya batas minimal AVE telah terpenuhi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa validitas konvergen berdasarkan nilai *loading factor* dan nilai AVE telah terpenuhi, dengan demikian seluruh indikator dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.1.2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan digunakan untuk menguji validitas suatu model. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen berbeda dalam mengukur dua buah variabel yang diprediksikan tidak berkorelasi menghasilkan skor-skor yang tidak berkorelasi. Pengujian validitas diskriminan valid apabila nilai korelasi item

paling tinggi terhadap terhadap variabelnya dibandingkan dengan korelasi item tersebut dengan variabel lain, Chin dalam Kusumaningrum (2017).

Dalam PLS 3 Validitas Diskriminan dilihat melalui nilai *cross loading* yang menunjukkan besarnya korelasi antar konstruk dengan indikator dari konstruk lainnya. Uji validitas diskriminan direfleksikan dari nilai *cross loading*.

Tabel 4. 3
Nilai Cross Loading

	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas pelayanan	Kepuasan Pengguna	Manfaat-manfaat Bersih
Ks1	0,633	0,261	0,171	0,384	0,307
Ks2	0,825	0,528	0,282	0,447	0,435
Ks3	0,835	0,496	0,251	0,468	0,387
Ks4	0,721	0,336	0,248	0,323	0,416
Ki1	0,362	0,733	0,240	0,301	0,398
Ki2	0,527	0,846	0,319	0,503	0,405
Ki3	0,403	0,743	0,170	0,242	0,383
Ki4	0,369	0,757	0,297	0,417	0,358
Kp1	0,264	0,236	0,780	0,294	0,309
Kp2	0,299	0,384	0,806	0,395	0,430
Kp3	0,083	0,162	0,656	0,121	0,133
Kp4	0,163	0,121	0,627	0,235	0,272
Kpg1	0,419	0,323	0,328	0,766	0,431
Kpg2	0,462	0,504	0,391	0,841	0,402
Kpg3	0,342	0,297	0,165	0,654	0,335
Nb1	0,435	0,433	0,338	0,420	0,841
Nb2	0,461	0,405	0,417	0,426	0,838
Nb3	0,375	0,399	0,344	0,441	0,819

Kriteria pengukuran *cross loading* menurut Haryono (2017) adalah diharapkan setiap blok indikator memiliki nilai loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya. Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa setiap blok indikator memiliki nilai loading lebih

tinggi untuk setiap variabel laten yang di ukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel lainnya.

Selain itu adalah membandingkan akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Ghozali, 2006), Apabila nilai akar AVE suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai Validitas diskriminan yang baik.

Tabel 4. 4
Nilai Average Variance Extracted (AVE) dan Akar AVE

Variabel	AVE	Akar AVE
Kualitas Sistem	0,574	0,758
Kualitas Informasi	0,594	0,771
Kualitas Pelayanan	0,520	0,721
Kepuasan Pengguna	0,574	0,757
Manfaat-manfaat Bersih	0,693	0,833

Sumber: Data diolah (2018)

Tabel 4. 5
Fornell Larcker Kriteria (Korelasi Antar Variabel)

Variabel	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas pelayanan	Kualitas Sistem	Manfaat-manfaat Bersih
Kepuasan Pengguna	0,757				
Kualitas Informasi	0,504	0,771			
Kualitas pelayanan	0,403	0,348	0,721		
Kualitas Sistem	0,543	0,548	0,315	0,758	
Manfaat-manfaat Bersih	0,516	0,495	0,440	0,508	0,833

Sumber: Data diolah (2018); Angka cetak blok pada diagonal adalah akar AVE

Dari Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa nilai akar AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. jika nilai akar AVE lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka

dapat dikatakan memiliki *discriminant validity* terpenuhi. Begitu juga dengan konstruk lainnya yang menunjukkan akar AVE bernilai lebih tinggi dari korelasi konstruk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dengan masing-masing konstraknya dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi indikator pada blok konstrur pada kolom lainnya, dan masing-masing indikator dalam blok adalah penyusun konstruk dalam kolom tersebut.

4.1.3. Reliabilitas Komposit (*Composit Reability*)

Selain melihat nilai dari *loading factor* konstruk sebagai uji validitas, dalam model pengukuran juga dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen untuk mengukur suatu konstruk. Dalam PLS – SEM dengan menggunakan SmartPLS, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Aplha* dan *Composite reliability*. Namun, penggunaan *Cronbach's Aplha* untuk menguji reliabilitas suatu konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*), sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability*. (Ghozali & Latan, 2012).

Tabel 4. 6
Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Sistem	0,842
Kualitas Informasi	0,854
Kualitas Pelayanan	0,811
Kepuasan Pengguna	0,800
Manfaat Bersih	0,872

Sumber: Data Primer, 2018

Dari Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai *composite reliability* kualitas sistem (KS) adalah 0,842, nilai *composite reliability* kualitas informasi (KI) adalah 0,854, nilai *composite reliability* kualitas pelayanan (KP) adalah 0,811, nilai *composite reliability* kepuasan pengguna (KPG) adalah 0,800, dan nilai *composite reliability* manfaat-manfaat bersih (NB) adalah 0,872.

Menurut Ghozali dan Latan (2012) variabel dianggap reliabel jika mempunyai nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. Hal ini berarti nilai semua variabel dalam pengujian reliabilitas memiliki *Composite Reliability* nilainya > 0.8. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel – variabel yang diujikan valid dan juga reliabel, atau akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen untuk mengukur suatu konstruk lebih dari 80%, sehingga dapat dilanjutkan untuk menguji model struktural.

4.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Setelah model syarat-syarat *outer model* diterima maka langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Uji model Struktural (*inner model*) dapat dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* yaitu untuk menilai besarnya pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen, dan *path coefficients*.

Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Menurut Chin (1998) yang dikutip Ghozali (2015) nilai R-Square sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah). Langkah penilaian R-sqaure dengan SmartPLS 3.0 untuk setiap variabel terikat diinterpretasikan sama dengan interpretasi pada analisis regresi.

Tabel 4. 7
 Nilai *R-Square*

Variabel	R Square
Kepuasan pengguna	0.394
Manfaat Bersih	0.266

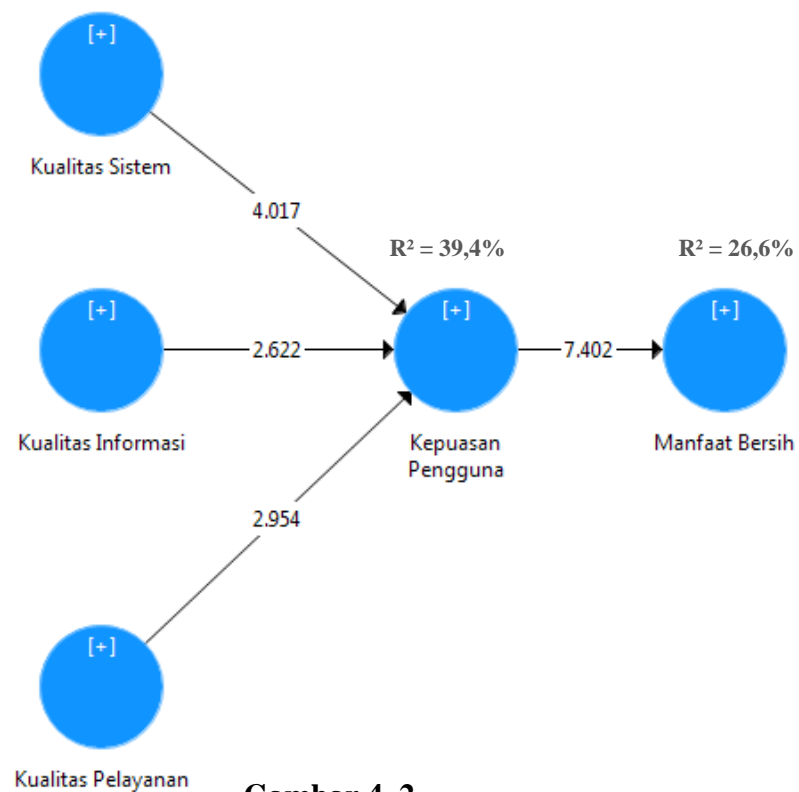
Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa model pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna memberikan nilai sebesar 0.394, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk kepuasan pengguna (Kpg) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk kualitas sistem (Ks), kualitas informasi (Ki) dan kualitas pelayanan (Kp) adalah sebesar 39.4% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Begitu juga dengan model pengaruh Kepuasan pengguna (Kpg) terhadap Manfaat-manfaat bersih (Nb) memberikan nilai sebesar 0,266, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Manfaat-manfaat bersih (Nb) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk Kepuasan Pengguna (Kpg) adalah sebesar 26.6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel – variabel diluar penelitian ini.

4.3. Pengujian Hipotesis

4.3.1. Pengujian Hipotesis Penelitian



Gambar 4. 2
Pengujian Model Struktural

Untuk mengetahui apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik dan p-values. Dengan cara tersebut, maka estimasi pengukuran dan standar error tidak lagi dihitung dengan asumsi statistik, tetapi didasarkan pada observasi empiris. Dalam metode *bootstrapping* pada penelitian ini, hipotesis diterima jika nilai signifikansi $p-values < 0.05$, maka H_a diterima begitu pula sebaliknya.

Tabel 4. 8
 Nilai Koefisien Jalur pada Pengujian Model Struktural

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	P Values
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,343	0,346	0,085	0,000
Kualitas Informasi → Kepuasan pengguna	0,243	0,249	0,093	0,009
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna	0,210	0,225	0,071	0,003
Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0,516	0,524	0,070	0,000

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat konstruk eksogen Kualitas Sistem mempunyai pengaruh positif ($O = 0.343$) terhadap konstruk Kepuasan Pengguna dan nilai $p - value$ 0,00. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna **didukung**.

Konstruk eksogen Kualitas Informasi mempunyai pengaruh positif ($O = 0.243$) terhadap konstruk Kepuasan Pengguna dan nilai $p - value$ 0,009. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna **didukung**.

Konstruk eksogen Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif ($O = 0.210$) terhadap konstruk Kepuasan Pengguna dan nilai $p - value$ 0,003. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna **didukung**.

Bahwa konstruk Kepuasan Pengguna mempunyai pengaruh positif ($O = 0.51$) dengan konstruk Manfaat-manfaat Bersih dan nilai p – value 0.000. Oleh karena itu, hipotesis keempat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih **didukung**.

Tabel 4. 9
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Konstruk	P Values
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	Didukung
Kualitas Informasi → Kepuasan pengguna	Didukung
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna	Didukung
Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	Didukung

Sumber: Data Primer diolah, 2018

4.3.2. Uji Efek Variabel Intervening

Efek moderasi menunjukkan interaksi antara variabel moderator dengan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya pengaruh antar konstruk dan efek interaksi (intervening) di ukur dengan nilai koefisien jalur (*path coefficient*).

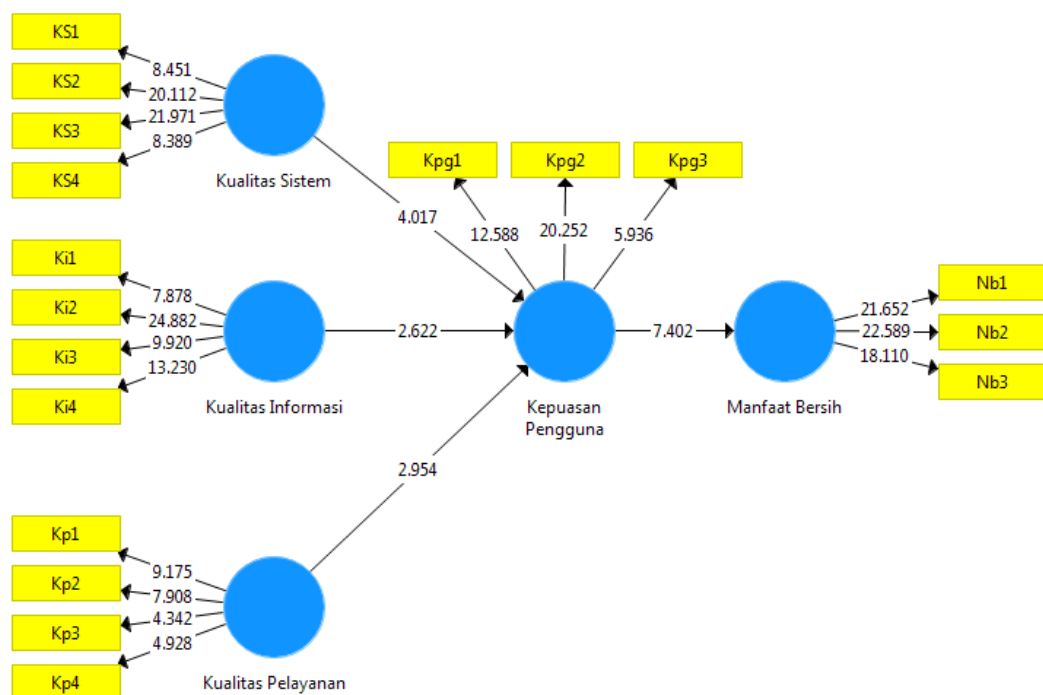
Tabel 4. 10
Nilai Koefisien Jalur Uji Efek Variabel Intervening

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih	0,177	0,182	0,054	3,255	0,001
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih	0,125	0,131	0,053	2,385	0,017
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat-manfaat Bersih	0,109	0,199	0,043	2,514	0,012

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Untuk mengukur variabel Intervening, nilai *path coefficient* memiliki nilai T statistik $\geq 1,96$ (atau dibulatkan menjadi 2) atau memiliki P Value $\leq 0,05$ dikatakan signifikan. Dari Tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pengguna merupakan pemoderasi dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan ditunjukkan dari nilai nilai T statistik $\geq 1,96$ atau P Value $\leq 0,05$. Dengan demikian semakin tinggi kualitas sistem maka variabel intervening (kepuasan pengguna) juga akan semakin meningkat dan berpengaruh positif ke manfaat-manfaat bersih.

Gambar model penelitian setelah bootstapping:



Gambar 4. 3
Hasil Analisis *Bootstrapping*

4.4. Pembahasan

4.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et al. (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *Perceived Ease Of Use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini dari hipotesis (H1) menyatakan bahwa apabila semakin baik kualitas suatu sistem informasi, semakin tinggi juga kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Dan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem pembayaran BRIVA itu sendiri akan berdampak pada meningkatnya kepuasan mahasiswa dan bagian keuangan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Implikasi dalam hipotesis ini, Mahasiswa dan bagian keuangan merasa sistem pembayaran BRIVA mudah untuk dipelajari, mudah untuk akses, cepat, dan dapat diandalkan sehingga mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya. Hasil Penelitian ini mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016), Maulidi (2016), serta Sumiyati et al. (2013).

4.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat (Delone & Mclean, 2003). Apabila Suatu sistem informasi dapat memberikan informasi yang berkualitas, maka seorang pengguna akan merasa lebih puas dengan informasi yang diperoleh.

Dalam hipotesis dua (H2) menyatakan bahwa kualitas suatu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, maka semakin kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Artinya kelengkapan informasi, kemudahan untuk difahami, relevansi, dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh BRIVA berdampak pada meningkatnya kepuasan penggunaan sistem pembayaran BRIVA.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin lengkapnya informasi, mudahnya dalam pemahaman, relevan dan keakuratan yang dihasilkan oleh BRIVA, maka semakin tinggi kepuasan Mahasiswa dan bagian keuangan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dalam dalam menggunakan sistem pembayaran BRIVA tersebut.

Mahasiswa dan bagian keuangan merasa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem lengkap, mudah untuk difahami, informasi yang diberikan relevan, dan akurat sehingga meminimalkan permasalahan yang dihadapi dalam manajemen data yaitu klarifikasi pembayaran mahasiswa. Pembayaran BRIVA

Hasil penelitian ini mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaafreh (2017) dan Yuliana (2016).

4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pengguna dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi.

Hasil dari pengujian hipotesis tiga (H-3) ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dan bagian keuangan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta merasakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari jaminan, empati dan responsif yang diberikan oleh penyedia sistem informasi yaitu pihak BRI baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem pembayaran BRIVA tersebut.

Mahasiswa dan bagian keuangan merasa nyaman, diperhatikan dalam pelayanan, oleh karena itu mereka semakin puas dalam melakukan pembayaran. Hasil penelitian ini mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaafreh (2017), Saputro (2017), Bahari dan Mahmud (2011).

4.4.4. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-manfaat Bersih

Manfaat-manfaat bersih merupakan efek yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi pada individu, kelompok, organisasi, industri, masyarakat, dll, hal ini termasuk dampak individu, manfaat dari pelanggan dan masyarakat serta organisasi. dalam hal organisasi dapat diukur dari kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan, dan mempengaruhi praktik kerja (Petter & McLean, 2009). Apabila seseorang merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung aman dan nyaman menggunakan sistem informasi tersebut.

Hasil dari pengujian hipotesis empat (H4) ini menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa dan bagian keuangan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dalam menggunakan sistem pembayaran BRIVA meningkat, maka manfaat-manfaat bersih yang dirasakan akan meningkat yaitu lebih efektif, menghemat waktu dalam melakukan pembayaran, dan mudah dalam penelusuran pembayaran atau arsip.

Implikasi dalam hipotesis ini, bagian keuangan merasakan manfaat dari BRIVA ini menjadi solusi dalam pembayaran SPP mahasiswa khususnya dalam klarifikasi data meliputi nama penyetor dan jenis pembayaran yang dilakukan dan mahasiswa merasakan kemudahan kemudahan dengan adanya pembayaran BRIVA ini. Hasil hipotesis ini juga mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), Jaafreh (2017) dan Saputro (2017), dan Wijayanto (2013).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kualitas Sistem memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- b. Kualitas Informasi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- c. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- d. Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Manfaat Bersih.

5.2. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan memberikan manfaat kepada mahasiswa, peneliti dan masyarakat umum. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi, tambahan literasi khususnya dalam aplikasi sistem pembayaran di dunia pendidikan dan alternatif solusi manajemen data yang lebih baik sehingga permasalahan klarifikasi data dari siapa dan jenis pembayaran apa yang dilakukan dapat terekam dengan baik.

Bagi pengguna sistem penyaran BRIVA penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi atas penggunaan sistem tersebut. Dan bagi BRI hasil penelitian ini

diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan departemen, informasi kepuasan, sistem informasi pembayaran BRIVA dan pengembangan sistem informasi yang bersangkutan. Disamping itu Penelitian ini juga memvalidasi penelitian yang telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003), dan mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jaafreh (2017), Saputro (2017), Rukmiyati dan Budiarta (2016), Maulidi (2016), serta Sumiyati et al. (2013), dan Wijayanto (2013).

5.3. Saran

Dari pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, tentunya memberikan dukungan kepada model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, dan penelitian penelitian sebelumnya. Dari penelitian diatas peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut :

- a. Adanya kemungkinan faktor-faktor yang lebih kompleks dan belum tereksplorasi pada penelitian ini.
- b. Pengembangan BRIVA di lintas sektoral oleh bank BRI dapat dijadikan Pengembangan objek penelitian.
- c. Pengembangan sistem sistem pembayaran BRIVA yaitu *host to host* dapat dijadikan evaluasi kesuksesan sistem informasi selanjutnya.
- d. Adanya pengembangan model DeLone dan McLean tahun 2016 yang masih terbatas informasinya dapat dijadikan evaluasi kesuksesan sistem informasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial least square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4.
- Annual Report BRI 2016
- Ardianto. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di BPK RI)*. Universitas Gadjah Mada.
- Bahari, A., & Mahmud, R. (2007). Impact of System Quality, Information Quality and Service Quality on Performance.
- Budiyanto. (2013). *Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Ditinjau dari Opini BPK-RI*. Universitas Gadjah Mada.
- Chin, W. C., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Efferin, Sujoko, Darmadji, S. H., & Tan, Y. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi: Mengungkap Fenomena dengan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Elvandari, D. S. (2011). *Adaptasi Model Delone Dan Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Bank Umum Di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, I. (2005). *Software Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (3rd ed.). Semarang: BP Undip.
- _____. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan PLS* (2nd ed.). Semarang: BP Undip.
- _____. (2015). *Partial Least Square, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.0*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halawi, L. A., Aronson, J. E., & Mccarthy, R. V. (2005). Resource - Based View of Knowledge Management for Competitive Advantage. *The Electronic Journal of Knowledge Management*.
- Hartono, J. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (1st ed.). Jakarta: Luxima.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*.

- Jogiyanto. (2008). *Metodologi penelitian Sistem informasi. Media Informatika* (Vol. 2).
- _____. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equational Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta.
- Khatimah, H. (2011). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*. Universitas Diponegoro.
- Kusuma, D. (2011). *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Tata Persuratan Dinas Dan Kearsipan (Tpdk) Departemen Energi Dan Sumber Daya Mineral Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean*. Universitas Gadjah Mada.
- Kusumaningrum, U. H. (2017). *Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi ERP-SAP pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II*. Universitas Gadjah Mada.
- Lenzerini, M. (2002). Data integration : A Theoretical Perspective. *ACM PODS*.
- Madya, W. (2012). *Edukasi Keuangan Edisi XI Tahun 2012*.
- Maulidi, R. (2016). *Analisis Kesuksesan Penerapan sistem informasi pada sistem informasi terpadu Tamziz (ICS IRO1) Real time Online*. Universitas Islam Indonesia.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen (Terjemahan Liza Nurbani Puspitasari dan Hirson Kurnia)* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(3), 416–433.

- Petter, S., DeLone, W. H., & McLean E.R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*.
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management*, 46(3), 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service Quality: A Measure of Information System Effectiveness. *MIS Quarterly*.
- Putro, S. W., Samuel, P. D. H., Ritzky, K., & Brahmana, SE., M. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi*, X, 1–25.
- Riduwan. (2003). *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 1, 115–142.
- Saputro, S. B. (2017). *Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Pajak Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Diperbarui*. Universitas Gadjah Mada.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8.
- Sekaran. (2006). *Research Methods for Business*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumiyati, L., Yuliansyah Yuliansyah, & Dewi, F. G. (2013). The Effect of Information System Quality, Information Quality, and Perceived Usefulness on Accounting Software Users Satisfaction: A Study In A Religious Organization. *Simposium Nasional Akuntansi, XVI*(September 2013), 25–28.
- Visser, M., Van Biljon, J., Herselman, M. (2013). Evaluation of management information systems : A study at a further education and training college. *SA Journal of Information Management*, (15).
- Widodo, A., Putranti, H. R. D., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181.
- Wijayanto, H. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kesuksesan Implementasi Enterprise Resources Planning Dengan Pendekatan Updated Delone And Mclean Information System Success Model. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 1, 83–114.
- Yuliana, K. (2016). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional VI Semarang. *Infokam*, (II), 13–23.
- Yunita, S. (2012). *Evaluasi Efektivitas E-Government Di Pemerintah Kota Balikpapan*. Universitas Gajah Mada.

Lampiran 1. Permohonan Ijin Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

Nomor : 1177/PS.II.B.3/XI/2018
Hal : **Permohonan ijin penelitian**

7 November 2018

Kepada Yth.
Rektor
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa setiap mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikannya di Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, diwajibkan membuat karya ilmiah berupa Tesis. Sehubungan dengan hal tersebut, seorang mahasiswa kami:

Nama : Mohammad Irfan
No. Mhs. : 14919034
No. HP. : 081914000196
Judul Tesis : "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NET BENEFIT PEMAKAIAN SISTEM PEMBAYARAN BRIVA DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN PENGGUNA (VALIDASI MODEL KESUKSESAN INFORMASI DELONE DAN MCLEAN)"

bermaksud mohon untuk mendapatkan data/keterangan pada instansi yang bapak/ibu pimpin, guna penyusunan Tesis.

Adapun hasil karya ilmiah ini semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan. Oleh karena itu, kami mohon perkenan dan bantuan Bapak untuk memberikan data/keterangan yang diperlukan mahasiswa tersebut.

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum wr.wb.



Ketua Program Studi
Magister Akuntansi

Drs. DeKar Urumsyah, S.Si., M.Com.(IS), Ph.D.

Lampiran 2. Quesioner Penelitian

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Mohammad Irfan

Status : Mahasiswa Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia

NIM : 14919034

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul thesis “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean)”.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dalam memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan berdasarkan atas apa yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i lakukan dan rasakan terhadap sistem pembayaran kuliah BRIVA yang menjadi rutinitas dalam pembayaran. Partisipasi yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Mohammad Irfan

NIM. 14919034

Lanjutan Questioner Penelitian

Petunjuk: Berilah tanda centang pada jawaban yang anda pilih

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju



Kualitas Sistem		STS	TS	S	SS
Ks 1	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah dipelajari				
Ks 2	Menurut pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA mudah untuk di akses				
Ks 3	Menurut pendapat saya, akses pembayaran biaya pendidikan BRIVA cepat				
Ks 4	Menurut Pendapat saya, layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA dapat diandalkan				
Kualitas Informasi		STS	TS	S	SS
Ki 1	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA lengkap				
Ki 2	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA mudah untuk difahami				
Ki 3	Informasi dalam bukti pembayaran BRIVA akurat				
Ki 4	Kandungan informasi dalam bukti pembayaran BRIVA sesuai dengan kebutuhan saya				
Kualitas Pelayanan		STS	TS	S	SS
Kp 1	Menurut saya BRI mempunyai tim IT dan teller yang handal dalam memberikan pelayanan pembayaran BRIVA.				
Kp 2	Layanan pembayaran online yaitu menggunakan ATM, internet banking dan mesin EDC memberikan jaminan keamanan akses kepada saya.				
Kp 3	Menurut saya pihak BRI memberikan pelayanan teller yang fokus dan ramah dalam pembayaran BRIVA				
Kp 4	Pihak BRI memiliki respon yang baik dalam mengatasi masalah Pembayaran BRIVA.				

Lanjutan Questioner Penelitian

Kepuasan Pengguna		STS	TS	S	SS
Kpg 1	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan pembayaran biaya pendidikan BRIVA				
Kpg 2	Saya berniat untuk menggunakan layanan pembayaran BRIVA lagi dikemudian hari				
Kpg 3	Informasi di dalam bukti pembayaran BRIVA disajikan dengan format yang baik				
Manfaat-Manfaat Bersih		STS	TS	S	SS
Nb1	Saya merasa menggunakan layanan pembayaran BRIVA lebih efektif				
Nb2	Penggunaan layanan pembayaran BRIVA mampu menghemat waktu saya				
Nb3	Bukti pembayaran BRIVA memudahkan saya untuk penelusuran pembayaran atau arsip				

Terima Kasih

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner

No.	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	Ki 1	Ki 2	Ki 3	Ki 4	Kp 1	Kp 2	Kp 3	Kp 4	Kpg 1	Kpg 2	Kpg 3	Nb 1	Nb 2	Nb 3
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
9	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
15	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3

Lanjutan Tabulasi Kuesioner

No.	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	Ki 1	Ki 2	Ki 3	Ki 4	Kp 1	Kp 2	Kp 3	Kp 4	Kpg 1	Kpg 2	Kpg 3	Nb 1	Nb 2	Nb 3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
22	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4
26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
32	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3
38	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3
40	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3

Lanjutan Tabulasi Kuesioner

No.	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	Ki 1	Ki 2	Ki 3	Ki 4	Kp 1	Kp 2	Kp 3	Kp 4	Kpg 1	Kpg 2	Kpg 3	Nb 1	Nb 2	Nb 3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
43	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
44	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3
50	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
51	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
53	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
54	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4
55	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
56	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
60	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4

Lanjutan Tabulasi Kuesioner

No.	KS 1	KS 2	KS 3	KS 4	Ki 1	Ki 2	Ki 3	Ki 4	Kp 1	Kp 2	Kp 3	Kp 4	Kpg 1	Kpg 2	Kpg 3	Nb 1	Nb 2	Nb 3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
63	3	3	2	2	3	3	4	3	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2
64	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
69	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
77	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3

Lampiran 4. Hasil Output PLS

Outer Loading

Matriks					Sa
	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
KS1				0.633	
KS2				0.825	
KS3				0.835	
KS4				0.721	
Ki1		0.733			
Ki2		0.846			
Ki3		0.743			
Ki4		0.757			
Kp1			0.780		
Kp2			0.806		
Kp3			0.656		
Kpg1	0.766				
Kpg2	0.841				
Kpg3	0.654				
Nb1					0.841
Nb2					0.838
Nb3					0.819

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak ...	Salin
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	
Kepuasan Pengguna	0.626	0.652	0.800	0.574	
Kualitas Informasi	0.779	0.819	0.854	0.594	
Kualitas Pelayanan	0.714	0.748	0.811	0.520	
Kualitas Sistem	0.749	0.766	0.842	0.574	
Manfaat Bersih	0.779	0.779	0.872	0.693	

Validitas Diskriminan

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
KS1	0.384	0.261	0.171	0.633	0.307
KS2	0.447	0.528	0.282	0.825	0.435
KS3	0.468	0.496	0.251	0.835	0.387
KS4	0.323	0.336	0.248	0.721	0.416
Ki1	0.301	0.733	0.240	0.362	0.398
Ki2	0.503	0.846	0.319	0.527	0.405
Ki3	0.242	0.743	0.170	0.403	0.383
Ki4	0.417	0.757	0.297	0.369	0.358
Kp1	0.294	0.236	0.780	0.264	0.309
Kp2	0.395	0.384	0.806	0.299	0.430
Kp3	0.121	0.162	0.656	0.083	0.133
Kp4	0.235	0.121	0.627	0.163	0.272
Kpg1	0.766	0.323	0.328	0.419	0.431
Kpg2	0.841	0.504	0.391	0.462	0.402
Kpg3	0.654	0.297	0.165	0.342	0.335
Nb1	0.420	0.433	0.338	0.435	0.841
Nb2	0.426	0.405	0.417	0.461	0.838
Nb3	0.441	0.399	0.344	0.375	0.819

Validitas Diskriminan

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
Kepuasan Pengguna	0.757				
Kualitas Informasi	0.504	0.771			
Kualitas Pelayanan	0.403	0.348	0.721		
Kualitas Sistem	0.543	0.548	0.315	0.758	
Manfaat Bersih	0.516	0.495	0.440	0.508	0.833

R Square

	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pengguna	0.394	0.375
Manfaat Bersih	0.266	0.258

Koefisien Jalur

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.516	0.524	0.070	7.402	0.000
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.243	0.249	0.093	2.622	0.009
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna	0.210	0.225	0.071	2.954	0.003
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.343	0.346	0.085	4.017	0.000

Efek Tidak Langsung Spesifik

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (...)	Standar Deviasi...	T Statistik (O/...	P Values
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.125	0.131	0.053	2.385	0.017
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.109	0.119	0.043	2.514	0.012
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.177	0.182	0.054	3.255	0.001

Outer Loading

	Sampel Asli (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
KS1 <- Kualitas Sistem	0.633	0.629	0.075	8.451	0.000
KS2 <- Kualitas Sistem	0.825	0.823	0.041	20.112	0.000
KS3 <- Kualitas Sistem	0.835	0.835	0.038	21.971	0.000
KS4 <- Kualitas Sistem	0.721	0.717	0.086	8.389	0.000
Ki1 <- Kualitas Informasi	0.733	0.724	0.093	7.878	0.000
Ki2 <- Kualitas Informasi	0.846	0.847	0.034	24.882	0.000
Ki3 <- Kualitas Informasi	0.743	0.731	0.075	9.920	0.000
Ki4 <- Kualitas Informasi	0.757	0.759	0.057	13.230	0.000
Kp1 <- Kualitas Pelayanan	0.780	0.765	0.085	9.175	0.000
Kp2 <- Kualitas Pelayanan	0.806	0.800	0.102	7.908	0.000
Kp3 <- Kualitas Pelayanan	0.656	0.635	0.151	4.342	0.000
Kp4 <- Kualitas Pelayanan	0.627	0.612	0.127	4.928	0.000
Kpg1 <- Kepuasan Pengguna	0.766	0.762	0.061	12.588	0.000
Kpg2 <- Kepuasan Pengguna	0.841	0.842	0.042	20.252	0.000
Kpg3 <- Kepuasan Pengguna	0.654	0.643	0.110	5.936	0.000
Nb1 <- Manfaat Bersih	0.841	0.839	0.039	21.652	0.000
Nb2 <- Manfaat Bersih	0.838	0.838	0.037	22.589	0.000
Nb3 <- Manfaat Bersih	0.819	0.815	0.045	18.110	0.000