

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)

Mohammad Irfan,
Universitas Islam Indonesia
mohammadirfan9124@gmail.com

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

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 : Evaluation of Information Systems, DeLone and McLean, BRIVA

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi Informasi membuat manajemen berfikir bagaimana membuat keputusan tepat dan cepat, sehingga penerapan sistem teknologi informasi diharapkan mempunyai manfaat dan membawa keberhasilan bisnis. 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 sehingga dapat mempertahankan kepercayaan untuk tetap bekerja sama dengan pihak perbankan. BRI pengembangan produk *e-commerce business-to-consumer* (B2C) yaitu suatu fasilitas pembayaran dari pelanggan ke perusahaan atau instansi dengan BRIVA (BRI Virtual Account) sehingga suatu institusi dapat mengetahui dengan jelas jenis pembayaran dari pelanggannya, hal ini mendapat respon positif dari institusi pendidikan dengan banyaknya mahasiswa dan jenis pembayarannya.

Permasalahan yang sering terjadi adalah manajemen data yang perlu klarifikasi pembayaran transfer sehingga banyak transaksi yang belum terekam dengan baik nama dan jenis pembayaran yang dilakukan. Evaluasi kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan namun model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) masih mendapat perhatian dari peneliti selanjutnya karena model yang digunakan sederhana namun cukup valid (kemenkeu.go.id). Saputro 2017, Jaafreh 2017, Bahari dan Mahmud 2011 melakukan penelitian hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

Penelitian ini berfokus pada persepsi individu yaitu persepsi individu berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan net benefit dari penggunaan sistem pembayaran BRIVA, dan dengan sample yang dituju adalah pengguna sistem eksternal sistem dan mendukung model kesuksesan sistem informasi yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003).

KAJIAN TEORI

Model Kesuksesan Informasi

Dalam mengevaluasi sistem informasi, model model kesuksesan telah banyak dikembangkan oleh peneliti model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Pearson 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al.,2002). Pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan perbaruan kesuksesan sistem dan masih menjadi perhatian peneliti, sampai dengan awal September 2018 rujukan penelitian DeLone dan McLean 9704, Bailey dan Person 3624 rujukan, model seddon 2768 rujukan dan Rai et al., 1871 rujukan. (sumber google scholar akses 4 September 2018 jam 18:14).

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).

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 atau organisasi (Widodo, Putranti, & Nurchayati, 2016).

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.

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 dan McLean, 2003). Pendapat ini didukung hasil penelitian Jaafreh (2017), Pawirosumarto (2016), dan Saputro (2017).

Manfaat-Manfaat Bersih.

DeLone dan McLean (1992) mengelompokkan dua dimensi yaitu dampak individu dan dampak organisasi dalam model kesuksesan informasinya, lalu

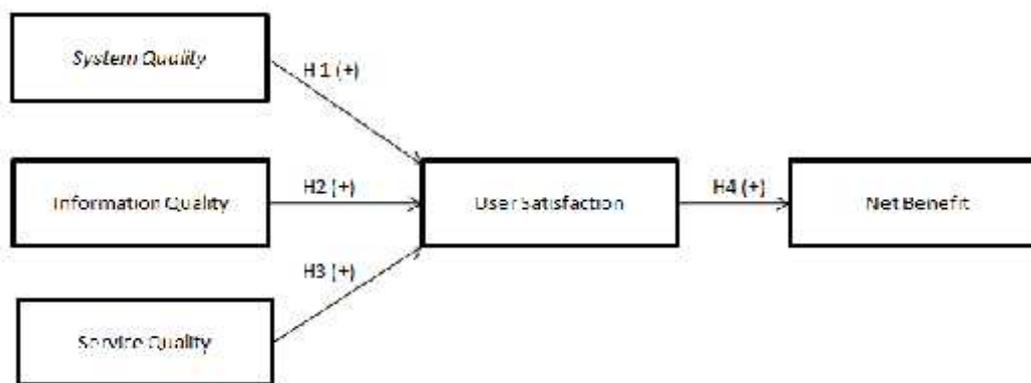
menggabungkannya menjadi satu dimensi dan menyebutnya manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) pada tahun 2003. *Net Benefits* digunakan untuk menunjukkan dampak IS terhadap kinerja dapat positif atau negatif. Yang diukur dalam hal kinerja organisasi, praktik kerja, dan kegunaan yang dirasakan (Petter & McLean, 2009).

Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kualitas sistem (*Quality System*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.
- H2 : Kualitas informasi (*Informastion Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.
- H3 : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem pembayaran BRIVA.
- H4 : Kepuasan (*User Satisfaction*) pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) dalam implementasi sistem pembayaran BRIVA.

Gambar dibawah adalah rangkuman seluruh hipotesis ke dalam model penelitian :



Gambar 1. Rerangka hipotesis dalam model penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

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. penelitian ini berencana menyebarkan kuesioner kepada sampel yang berjumlah 100 orang dengan Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*.

Jenis, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dengan model likert dengan skala interval 1-4. Pengumpulan data dilakukan dengan survei. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Dalam penelitian ini, kuesioner rencananya didistribusikan secara langsung oleh peneliti dibantu oleh tenaga lapangan.

Definisi dan Variabel Penelitian

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 dan 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*).

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*).

Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan didefinisikan dalam penelitian ini sebagai penilaian yang dipersepsikan dari hasil membandingkan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. 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*).

Kepuasan Pengguna sistem. 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.

Manfaat Bersih (*Nett Benefit*) Adalah efek sistem informasi pada individu, kelompok, organisasi, industri, masyarakat, dll. yang sering diukur dalam hal kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan, dan mempengaruhi praktik kerja (Petter dan McLean, 2009). Indikator yang digunakan diadaptasi dari penelitian Saputro (2017) dan Kusuma (2011).

Metode Analisis Data dan Software yang Digunakan

Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam variabel eksogen dan variabel endogen, Variabel eksogen terdiri atas kualitas sistem dan kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel endogen terdiri atas kepuasan pengguna sistem informasi, dan *Net Benefits*. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Dengan *software* yang mendukung *Partial Least Square* (PLS) versi 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini tergabung kedalam indikator reflektif, Evaluasi model dalam *software smartPLS 3.0* terdiri dari dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* atau model pengukuran (*measurement model*) dan evaluasi *inner model* atau model struktural (*structural measurement*) (Haryono, 2017).

Outer Model, Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) menunjukkan bagaimana variabel manifest atau variabel amatan merepresentasikan variabel laten untuk diukur (Ghozali, 2015). model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*), dan reliabilitas komposit (*composite reliability*) dari indikatornya.

Validitas Konvergen

Uji Validitas konvergen diukur dengan menggunakan parameter *loading factor* yaitu korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk. Berdasarkan hasil analisis sebagaimana 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). Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dalam penelitian ini menunjukkan 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 Ghozali dan Latan (2012).

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.

Tabel 1
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

Pada tabel diatas 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. Hasil penelitian di bawah dapat dapat dilihat bahwa nilai akar AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk.

Tabel 2
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

Realibilitas Komposit

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen untuk mengukur suatu konstruk. Nilai Realibilitas komposit dianggap reliabel jika mempunyai nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai *composite reability* diatas 0.8. dengan nilai *composite reability* kualitas sistem (KS) adalah 0,842, kualitas informasi (KI) adalah 0,854, kualitas pelayanan (KP) adalah 0,811, nilai kepuasan pengguna (KPG) adalah 0,800, dan nilai *composite reability* manfaat-manfaat bersih (NB) adalah 0,872.

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*. penilaian R-sqaure dengan SmartPLS 3.0 untuk setiap variabel terikat diinterpretasikan sama dengan interpretasi pada analisis regresi.

Tabel 3
Nilai R-Square

Variabel	R Square
Kepuasan pengguna	0.394
Manfaat Bersih	0.266

Pengujian Hipotesis

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 Ha diterima begitu pula sebaliknya.

Tabel 4.
Nilai R-Square

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

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa

- | | |
|---|----------|
| a. Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna | Didukung |
| b. Kualitas Informasi → Kepuasan pengguna | Didukung |
| c. Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna | Didukung |
| d. Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih | Didukung |

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini dari hipotesis (H1) 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).

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

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 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).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

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).

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-manfaat Bersih

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 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).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan penelitian ini memvalidasi penelitian yang telah dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu:

- 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.

SARAN

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

- Ardianto. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus di BPK RI)*. Universitas Gadjah Mada.
- Budiyanto. (2013). *Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Ditinjau dari Opini BPK-RI*. Universitas Gadjah Mada.
- 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>
- Ghozali. (2015). *Partial Least Square, Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- 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*.
- 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.
- 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., & 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>
- Putro, S. W., Semuel, P. D. H., Ritzky, K., & Brahma, 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.
- 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.

- 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.
- Yunita, S. (2012). *Evaluasi Efektivitas E-Government Di Pemerintah Kota Balikpapan*. Universitas Gajah Mada.