

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA APLIKASI AUTENTIKASI TASPEN DI KB BANK (KOREA BEST
BANK) CABANG MANADO**

*THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY AND SYSTEM QUALITY ON USER
SATISFACTION OF THE TASPEN AUTHENTICATION APPLICATION AT KB BANK (KOREA BEST
BANK) MANADO BRANCH (IVONNE STANLEY SAERANG, MERLYN MOURAH KARUNTU)*

Oleh:

Natalie Putri Christine Manangka¹
Ivonne Stanley Saerang²
Merlyn Mourah Karuntu³

¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

¹nataliemanangka@gmail.com

²ivonesaerang@unsrat.ac.id

³merlynkaruntu@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi Taspen di KB Bank Cabang Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada para pengguna aplikasi autentikasi di KB Bank Cabang Manado. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan Teknik *purposive sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik kualitas informasi maupun kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Secara khusus, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami meningkatkan pengalaman pengguna, sementara kualitas sistem yang handal dan responsif juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan lebih lanjut aplikasi Taspen, serta memberikan wawasan bagi bank dalam meningkatkan layanan digital mereka.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna

Abstract: This study aims to analyze the influence of information quality and system quality on user satisfaction with the Taspen authentication application at KB Bank, Manado Branch. The research method used is a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to users of the authentication application at KB Bank, Manado Branch. The sample consists of 100 respondents, selected using a non-probability sampling method with purposive sampling technique. The analysis results show that both information quality and system quality have a significant impact on user satisfaction. Specifically, accurate, relevant, and easy-to-understand information quality enhances the user experience, while a reliable and responsive system quality also plays a crucial role in creating satisfaction. These findings are expected to contribute to the further development of the Taspen application and provide insights for the bank in improving their digital services.

Keywords: *Information Quality, System Quality, User Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era digitalisasi saat ini disertai dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dunia kini memasuki era revolusi industri 4.0, menekankan pada pola digital economy, big data, robotic. Mendorong setiap perusahaan menggunakan sistem informasi pada setiap kegiatan operasional. Informasi sangat penting untuk

digunakan oleh pihak manajemen dalam rangka pengambilan keputusan. Dengan adanya informasi yang lengkap dan akurat, akan dapat mengurangi ketidakpastian terhadap tindakan yang akan dilakukan manajemen. Menurut Garcia dan Adams (2023), "Keputusan yang didasarkan pada data dan analisis yang tepat dapat meningkatkan efektivitas organisasi dan mengurangi risiko kesalahan." Selain itu, malasnya antri panjang seringkali menjadi keluhan oleh para pensiunan karena pembayaran harus mengunjungi kantor cabang domisili pensiunan. Hal ini diperparah dengan fakta bahwa nasabah harus melakukan autentikasi selama 3 bulan sekali. Cara melakukan autentikasi ini, pegawai pensiun harus melakukan penarikan tunai paling lambat 3 bulan. Menurut Galla et al, (2021), "Penggunaan teknologi biometrik atau digital dapat membantu mengurangi kerumitan proses autentikasi serta meningkatkan pengalaman pengguna." Kegunaan autentikasi ini untuk mengetahui bahwa nasabah masih hidup dan manfaat pensiun akan ditransfer setiap bulannya.

Kualitas informasi yang akurat dan sistem yang baik berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna aplikasi autentikasi, dengan meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketidaknyamanan dalam proses verifikasi. Informasi yang akurat memastikan bahwa setiap data yang diperlukan oleh pengguna disediakan dengan cepat dan tepat, sementara sistem yang andal dapat meminimalkan kesalahan dan gangguan teknis. Hal ini penting, terutama dalam konteks layanan seperti aplikasi autentikasi Taspen, di mana proses verifikasi secara langsung memengaruhi manfaat pensiun yang diterima oleh nasabah. Menurut Davis et al. (1989), dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan suatu sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks aplikasi autentikasi di KB Bank Cabang Manado, penerapan teknologi modern seperti biometrik atau autentikasi berbasis digital dapat memberikan solusi yang lebih efisien dibandingkan metode konvensional yang memerlukan kehadiran fisik di cabang bank. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Sulistiyo dan Shihab. (2023), yang menyebutkan bahwa "Implementasi teknologi berbasis digital tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mengurangi beban administratif dan waktu tunggu, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan." Oleh karena itu, semakin baik kualitas informasi yang disediakan serta stabilitas dan kinerja sistem yang digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan tersebut.

Aplikasi Taspen Autentikasi merupakan sebuah aplikasi untuk memberikan informasi keberadaan peserta pensiun sehingga dinilai berhak untuk terus mendapatkan pembayaran pensiun. Aplikasi ini sebagai salah satu alternatif bagi peserta pensiun untuk melakukan lapor diri sehingga peserta tidak perlu datang ke Bank untuk menunjukkan kehadiran atau lapor diri. Peserta pensiun cukup melakukan Autentikasi melalui aplikasi Taspen Autentikasi yang telah di download di smartphone, setelah itu peserta dapat langsung mengambil uang pensiun di ATM terdekat. Inovasi ini juga diluncurkan untuk mengimbangi perkembangan teknologi yang ada saat ini. Pentingnya autentikasi diperlukan demi kelancaran dan keamanan dalam mengambil dana pensiun. Tujuan awal diberlakukannya sistem ini, diantaranya untuk mengatasi keterlambatan pembayaran bagi peserta pensiun, mengurangi antrian yang membludak pada setiap awal bulan di Bank serta menghindari penyalahgunaan penerima manfaat pensiun yang sudah meninggal sehingga tidak ada lagi pencairan dana pensiun kepada pihak yang tidak berhak menerimanya. Ditambah lagi, adanya sistem ini juga meningkatkan efektivitas, baik dari segi waktu maupun biaya karena peserta pensiun tidak perlu melakukan Autentikasi secara manual dengan datang ke Bank setiap bulan. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi digital ini juga akan mempercepat penyajian laporan secara lebih terukur sehingga dapat meminimalisir terjadinya kecurangan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Dalam penelitian ini peneliti melampirkan beberapa bukti data nasabah yang gajinya tidak masuk atau diberhentikan karena tidak melakukan autentikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Nasabah Yang Gagal Autentikasi KB Bank (Korea Best Bank) Cabang Manado

Bulan	Keterangan	Jumlah
Januari	Gagal Autentikasi	18 orang
Februari	Gagal Autentikasi	32 orang
Maret	Gagal Autentikasi	40 orang
April	Gagal Autentikasi	30 orang
Mei	Gagal Autentikasi	18 orang

Sumber: Google Spreadsheets, 2024

Pemanfaatan teknologi pada perbankan merupakan hal yang penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian suatu negara. Teknologi yang digunakan pada industri perbankan dapat meningkatkan perekonomian nasional dengan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. KB Bank menyikapi perkembangan

pemasaran dengan meningkatkan layanan perbankan terbaik berbasis digital bagi nasabahnya, seperti aplikasi autentikasi taspen. Aplikasi Autentikasi Taspen KB Bank dirancang untuk memungkinkan pelanggan melakukan layanan mandiri dengan mudah menggunakan teknologi yang ada. Pelanggan memiliki akses untuk mengecek ataupun memasukan data dalam aplikasi tersebut. Aplikasi Autentikasi Taspen KB Bank ini akan memberikan nilai tambah dan manfaat jangka panjang, sehingga pelanggan dapat bertransaksi dengan lebih mudah, cepat dan aman. Dalam konteks ini, KB Bank sangat fokus memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya seiring dengan perkembangan saat ini.

Masih terdapat kendala dalam implementasi aplikasi autentikasi taspen KB Bank dan ternyata masih banyak nasabah yang belum mengetahui tentang cara pakai aplikasi autentikasi taspen KB Bank itu sendiri, kurangnya melakukan digital marketing atau promosi tentang kegunaan aplikasi autentikasi taspen KB Bank. Kemudian, untuk mendukung peluncuran pemasaran tentang kualitas informasi dan kualitas sistem mengenai cara menggunakan aplikasi autentikasi taspen KB Bank. Dengan demikian, nasabah dapat memutuskan untuk bertransaksi menggunakan aplikasi autentikasi taspen KB Bank dengan sistem self-service jika sudah mengetahui tentang aplikasi tersebut. Maka dari itu menyadari pentingnya peranan Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem dalam mengawasi berjalannya prosedur prosedur dalam kegiatan operasionalnya, maka perlu disusun sebuah sistem yang baik dan sesuai dengan kondisi perusahaan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank (Korea Best Bank) cabang Manado
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank (Korea Best Bank) cabang Manado
3. Untuk mengetahui kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank (Korea Best Bank) cabang Manado

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Kotler dan Keller (2021) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran, menarik, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul, katanya. Tentu saja, fungsi manajemen pemasaran juga mencakup aktivitas analitis. Dengan kata lain, melalui analisis kita dapat memahami pasar dan lingkungan pemasarannya serta mengidentifikasi peluang untuk menangkap pasar dan ancaman yang dihadapi.

Bauran Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstrong (2020) Bauran pemasaran adalah alat pemasaran taktis produk, harga, tempat, dan promosi yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkan di pasar sasaran. Berdasarkan definisi bauran pemasaran dari beberapa ahli maka dapat disimpulkan bauran pemasaran adalah alat pemasaran yang baik berada di dalam suatu perusahaan, dimana perusahaan mampu mengoperasikannya agar bisa mempengaruhi pasar sasaran.

Kualitas Informasi

Swarjono (2021). Kualitas informasi merupakan karakteristik yang melekat pada informasi, seperti memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa informasi tersebut dianggap bermakna bagi mereka dan berguna dalam berbagai proses pengambilan keputusan. Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi dapat secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak yang memerlukannya untuk menjalankan suatu proses. Kualitas informasi mengacu pada kualitas keluaran suatu sistem informasi dan dapat diukur dalam hal akurasi, presisi, keandalan, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan pemahaman.

Kualitas Sistem

Nisa (2020), Kualitas sistem informasi adalah suatu sistem yang terbentuk dan integrasi semua unsur dan sub unsur yang dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Dimensi atau indikator Kualitas Sistem informasi adalah dapat diandalkan, terintegritas, dan selalu tersedia pada saat dibutuhkan.

Kepuasan Pengguna

Tjiptono (2020), mengatakan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Layongan et al. (2022), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi software SAP terhadap kepuasan pengguna di PT PLN (Persero) UP3 Kotamobag. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Subjek penelitian ini adalah pengguna software SAP PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu. Data penelitian ini berdasarkan data primer. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan metode non-random sampling dengan teknik sampling jenuh/hitung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi perangkat lunak SAP berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Kotamobagu.

Penelitian Amarin dan Wijaksana (2021), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen pengguna aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. Variabel independennya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Subjek penelitian ini adalah konsumen pengguna aplikasi Berrybenka dan berdomisili di Kota Bandung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dan digunakan purposive sampling untuk mengetahui karakteristik populasi yang diuji dalam penelitian ini. Setelah dilakukan penelitian ditemukan bahwa kualitas sistem dan kepuasan konsumen secara parsial tidak berhubungan, namun kualitas informasi dan kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan juga berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Penelitian Siagian et al. (2023), penelitian ini bertujuan untuk untuk menguji bagaimana kualitas sistem dan informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Variabel independennya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Target audiens penelitian ini adalah para pengguna sistem informasi akuntansi PT. Pos Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kualitas sistem, menunjukkan bahwa seiring dengan peningkatan kualitas sistem, jumlah pengguna sistem informasi akuntansi juga meningkat. Dampak positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas informasi juga berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna secara simultan dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Artinya pengguna sistem informasi akuntansi akan lebih puas jika kualitas sistem dan kualitas informasi dirancang dengan baik.

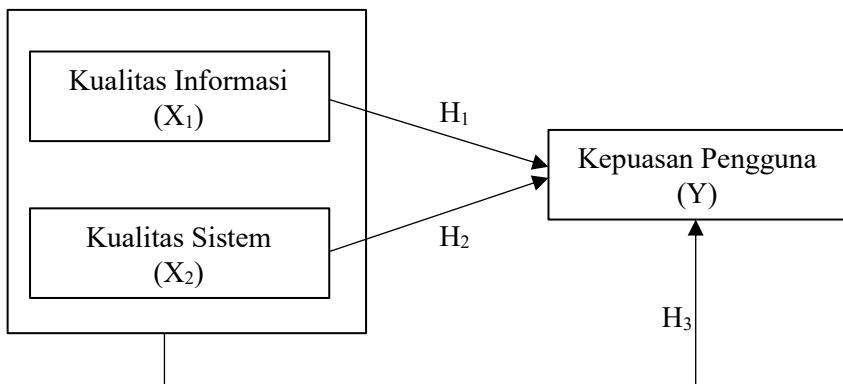
Hipotesis Penelitian

H₁: Diduga Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H₂: Diduga Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H₃: Diduga Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Model Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian
Sumber: Kajian Teori, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2020), penelitian asosiatif adalah rumusan masalah penelitian yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian ini sering digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana suatu variabel independen berhubungan atau memengaruhi variabel dependen.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik *Sampling*

Penelitian difokuskan pada nasabah KB Bank yang bertransaksi melalui Aplikasi Autentikasi Taspen, dan peneliti memilih 800 nasabah. Menurut Sugiyono (2020), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yang disebut purposive sampling, hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor. Dengan menggunakan rumus *slovin*, ditemukan bahwa jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari subjek penelitian yang berbentuk numerik dan dapat dihitung dan diukur. Data primer adalah data asli yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui survei kuesioner lapangan. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain dan diperoleh dalam bentuk jadi. Biasanya dalam bentuk publikasi, seperti data yang diperoleh melalui internet dan data lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2020), kuesioner ialah metode pengumpulan datayang dilakukan dengan metode berikan seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan tertulis kepada responden buat dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner yang diberikan menggunakan skala Likert yang digunakan untukmengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020). Teknik pengujian validitas yang benar adalah korelasi item-total, dan keputusan diambil berdasarkan kriteria tertentu.

- 1) Validitas instrumen penelitian ditentukan dengan membandingkan nilai korelasi item-total hitung (r) dengan nilai korelasi tabel (0,361). Apabila nilai hitung lebih tinggi dari nilai tabel, maka instrumen dianggap valid.

- 2) Validitas instrumen penelitian ditentukan dengan membandingkan nilai korelasi item-total hitung (r) dengan nilai korelasi tabel (0,361). Apabila nilai hitung lebih rendah dari nilai tabel maka instrumen dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Menurut Sugiyono (2020) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk menilai reliabilitas, digunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cronbach, dan keputusan diambil berdasarkan kriteria berikut:

- a) Reliabilitas instrumen kuesioner dianggap memuaskan jika nilai *Cronbach's alpha* (α) melebihi 0,60.
- b) Kuesioner dianggap tidak dapat diandalkan jika nilai *Cronbach's alpha* (α) turun di bawah 0,60.

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Ghozali (2021) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi secara normal dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik mempunyai variabel residual yang berdistribusi secara normal. Untuk menguji normalitas digunakan teknik statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), dan signifikansinya ditunjukkan oleh Asymps. Sig (2-tailed):

- a) Apabila nilai signifikansi melebihi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data yang diuji adalah normal.
- b) Jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data uji tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan dalam analisis ini untuk memastikan apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai permasalahan multikolinearitas. Dengan menguji derajat korelasi antar variabel independen maka dapat ditemukan multikolinearitas. Secara umum, tidak terjadi masalah multikolinearitas jika korelasi antar variabel independen yang dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0.1 (Ghozali, 2021)

Uji Heterokedastisitas

Tujuan untuk melakukan uji ini adalah untuk melihat apakah model regresi terjadi perbedaan varian residual dari satu observasi ke observasi lain karena jika didapati heteroskedastisitas, dapat dianggap model regresi tidak baik. Tetapi jika didapati homokedastisitas yang artinya varian residual dari observasi tidak berubah maka model regresi dapat dikategorikan baik. Persyaratan untuk pengujian heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Pola titik-titik tidak terbentuk pada bentuk tertentu tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu X dan Y. (Ghozali, 2021)

Analisis Regresi Linear Berganda

Duli (2019) Analisis regresi linear berganda bermaksud mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Persamaan yang digunakan dalam analisis ini diuraikan di bawah ini:

Persamaan yang digunakan dalam analisis ini diuraikan di bawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

α = Konstanta

$\beta_1, 2, 3, \dots, i$ = Koefisien regresi masing-masing X_i

X_1 : Fitur Mobile Banking

X_2 : Kualitas Layanan

e_i : Standar error (Residual Error)

Uji Hipotesis**Uji F (Simultan)**

Uji F adalah teknik statistik yang penting untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menguji signifikansi model dan koefisien regresi. Interpretasi hasil uji F harus dilakukan dengan mempertimbangkan nilai F, nilai p, dan faktor lain dalam penelitian:

1. Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang nyata.
2. Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang nyata.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian secara satu per satu pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. H_0 akan diterima jika nilai signifikansi lebih besar $>$ dari 0,05. Sebaliknya, H_a akan diterima jika nilai signifikansi lebih kecil $< 0,05$
2. Membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} . H_a akan diterima jika nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$. Sebaliknya, H_0 akan diterima jika nilai $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (adjusted R^2) digunakan untuk menilai seberapa baik model yang digunakan cocok dengan data yang diobservasi. Semakin dekat nilai adjusted R-square dengan 1 semakin baik. Ini berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam model hampir dapat menjelaskan semua variasi yang terjadi pada variabel dependen. Jika nilai adjusted R-square mendekati 0 (nol), maka hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan tidak begitu baik dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Ini berarti variabel independen yang digunakan dalam model tidak memberikan banyak informasi tentang variasi pada variabel dependen (Ghozali, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian****Uji Validitas****Tabel 1. Hasil uji Validitas**

Item Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Signifikansi	Status
X1.1	0.196	0.687	0.000	Valid
X1.2	0.196	0.582	0.000	Valid
X1.3	0.196	0.763	0.000	Valid
X2.1	0.196	0.774	0.000	Valid
X2.2	0.196	0.747	0.000	Valid
X2.3	0.196	0.669	0.000	Valid
Y.1	0.196	0.793	0.000	Valid
Y.2	0.196	0.659	0.000	Valid
Y.3	0.196	0.818	0.000	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan pengguna memiliki r Hitung yang lebih besar dari r Tabel dan signifikansi $< 0,05$, artinya semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas**Tabel 2. Hasil uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien		Status
	Alpha	Cronbach	
Kualitas Informasi (X1)	0.604		Reliabel
Kualitas Sistem (X2)	0.608		Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.631		Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan pengguna masing-masing semuanya lebih dari 0,60, maka disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil uji Normalitas

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27695999
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.039
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.577

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan hasil olahan data diatas, nilai Asymp Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,200 lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

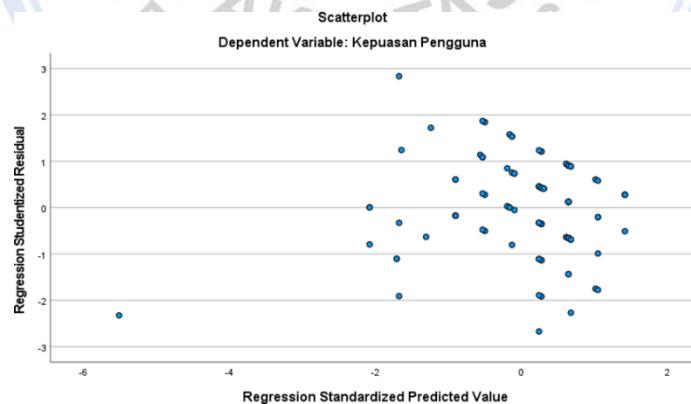
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Informasi	.668	1.496
	Kualitas Sistem	.668	1.496

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan gambar hasil uji SPSS terlihat bahwa kemudahan penggunaan memperoleh nilai toleransi 0,668 dan nilai VIF 1,496 artinya tidak terjadi multikolinearitas dan pada variabel fitur layanan juga memiliki nilai toleransi 0,668 dan VIF 1,496 artinya disimpulkan baik variabel kemudahan penggunaan maupun variabel fitur layanan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Scatterplot Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan gambar hasil uji heterokedastisitas diatas menunjukan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu.

Analisis Regresi Linear Berganda**Tabel 5. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.528	1.331			1.900	.060
Kualitas Informasi	.387	.112		.332	3.456	.001
Kualitas Sistem	.421	.106		.381	3.959	.000

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel diatas, hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear berganda dengan 2 variabel independen adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,528 + 0,387X_1 + 0,421X_2$$

1. Konstanta sebesar 2,528 artinya jika Kualitas Informasi (X_1) dan Kualitas Sistem (X_2) bernilai 0, maka variabel dependen Kepuasan Pengguna adalah sebesar 2,528.
2. Nilai Kualitas Informasi (X_1), sebesar 0,387, artinya jika variabel independen lainnya bernilai tetap dan variabel Kualitas Informasi (X_1) mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,387 per 1%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel X_1 dan variabel Y. Semakin naik nilai X_1 maka nilai Y juga akan semakin naik.
3. Nilai Kualitas Sistem (X_2), sebesar 0,421, artinya jika variabel independen lainnya bernilai tetap dan Kualitas Sistem (X_2) mengalami kenaikan 1% maka Kepuasan Pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,421 per 1%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel X_2 dan variabel Y. Semakin naik nilai X_2 maka nilai Y juga akan semakin naik.

Pengujian Hipotesis**Uji t****Tabel 6. Hasil Uji t**

Variabel	t Tabel	t Hitung	Signifikansi	Hasil
Kualitas Informasi	1,984	3.456	0,001	Berpengaruh Signifikan
Kualitas Sistem	1,984	3.959	0,000	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diketahui nilai t Hitung variabel Kualitas Informasi lebih besar dari t Tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 artinya Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan pada variabel Kualitas Sistem nilai t Hitung lebih besar dari t Tabel dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 artinya Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Uji F**Tabel 7. Hasil Uji F**

Variabel X	f Tabel	f Hitung	Signifikansi	Hasil
Kualitas Informasi	3,09	32,449	0,000	Berpengaruh
Kualitas Sistem				

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Dari tabel diatas diketahui f Hitung lebih besar dari f Tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 artinya variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 7. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.747	.742	.598

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel dari hasil uji menggunakan SPSS menunjukan bahwa nilai koefisien determinasi yang dinyatakan dengan R square sebesar 0,747 atau 74,7%. Hal ini menunjukan bahwa variabel dependen minat konsumen dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Kualitas Informasi dan Kualitas sistem sebesar 0,747% sedangkan sisanya 26,3% dapat dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukan bahwa variabel Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado. Ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai t hitung yaitu $3,456 > t$ tabel yaitu $1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya variabel Kualitas Informasi merupakan salah satu faktor yang Kepuasan Pengguna menggunakan aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sudimanto et al. (2023) yang mengemukakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi Kepuasan pengguna. Nasabah sangat bergantung pada informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami untuk membuat keputusan mengenai produk atau layanan yang akan mereka gunakan. Di tengah persaingan yang semakin ketat, focus pada Kualitas Informasi menjadi strategi yang krusial bagi KB Bank cabang Manado untuk memenangkan hati para pengguna aplikasi autentikasi taspen, serta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital aset di Indonesia secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukan bahwa variabel Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado. Ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai t hitung yaitu $3,959 > t$ tabel yaitu $1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya variabel Kualitas Sistem merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna menggunakan aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariadanang dan Chusumstuti (2022) serta Ameliadinda dan Azis (2020), yang mengemukakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Sistem yang disediakan oleh KB Bank cabang Manado. Konsumen saat ini tidak hanya mencari kemudahan dalam melakukan transaksi dasar seperti deposit, penarikan dana, tetapi juga mengharapkan lebih banyak nilai tambah dari platform yang mereka pilih. Dengan menyediakan Kualitas Sistem yang inovatif dan responsif, aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado, tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksi dan keamanan pengguna, tetapi juga mendorong minat pengguna untuk terlibat lebih dalam dalam penggunaan aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado. Kualitas Sistem yang terpercaya adalah elemen-elemen kunci yang membangun kepercayaan dan memperluas basis pengguna platform. Dengan demikian, integrasi Kualitas Sistem yang baik akan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik dan membangun fondasi kuat bagi pertumbuhan teknologi di Indonesia.

Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari peengolahan data menggunakan program SPSS 27, dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Sistem (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai F hitung pada kolom yaitu sebesar 32,449 dimana lebih besar dari nilai F tabel dengan tingkat kesalahan 5% yaitu 3,09 dan dengan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil data Koefisien Determinasi (R^2) menunjukan bahwa nilai R Square adalah 0,401. Ini berarti bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Pengguna sebesar 40,1%. Sisanya, sebesar 59,9%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem merupakan beberapa faktor yang bisa mempengaruhi Kepuasan Pengguna aplikasi autentikasi taspen di KB Bank Cabang Manado. Kualitas Informasi merujuk pada tingkat keakuratan, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan dari informasi yang disampaikan, sehingga dapat digunakan secara efektif untuk mendukung pengambilan keputusan. Ketika konsumen merasa

nyaman dan percaya diri dalam menggunakan suatu platform, minat mereka terhadap platform tersebut cenderung meningkat. Hal ini karena pengalaman positif dalam penggunaan teknologi dapat mendorong konsumen untuk terus menggunakan dan bahkan memperluas penggunaan platform tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Layongan et al. (2022) yang mengatakan bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado.
2. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado.
3. Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB Bank cabang Manado.

Saran

Adapun yang menjadi saran pada keberlanjutan dalam penelitian ini untuk setiap pihak didalamnya, sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu terus mengoptimalkan performa aplikasi agar proses autentikasi berjalan cepat dan efisien, tanpa gangguan teknis yang mengganggu pengalaman pengguna.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di berbagai cabang bank atau institusi yang menggunakan aplikasi serupa di kota- kota lain, sehingga hasil penelitian dapat lebih generalizable (umum) dan memberikan perspektif yang lebih luas mengenai kepuasan pengguna di berbagai daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Armeliadinda, A., & Azis, E. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat). *eProceedings of Management*, 7(2). <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/160911/>
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter@ Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 6(2), 89-100. <https://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimik/article/view/210>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/bmaj/article/view/6001>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Duli, A. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Makassar: Pustaka Ramadhan.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Garcia, A., & Adams, J. (2023). Data-Driven decision making: leveraging analytics and AI for strategic advantage. *Research Studies of Business*, 1(02), 77-85.
- Kotler, P. & Armstrong, G., (2020). *Principles of Marketing*. Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education.

Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 309-322. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosbudkum/article/view/37561>

Nisa, A. A. (2020, September). Pengaruh Kemampuan Pengguna dan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Salah Satu Perusahaan Manufaktur di Kota Bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 11, No. 1, pp. 907-913).

Siagian, J., dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Kasus Sistem IPOS/Sistem Operasi Pos Terintegrasi di PT Pos Indonesia Cabang Kota Pematangsiantar). *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, 15(4), 99-110.

Sudimanto, Kurniawan, C. P., & Christian, M. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan Privasi, Kualitas Sistem, Serta Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pedulilindungi. *Media Informatika*, 21(3), 211-220. <https://journal.liksi.ac.id/index.php/media-informatika/article/view/160>

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, R. D., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal*, 8(2 Special Issues), 189-204.

Swarjono, B. (2021). Kualitas Informasi dan Pengaruhnya dalam Sistem Informasi. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*: Edisi 3. Penerbit Andi. Yogyakarta