

## **Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto)**

*Elviansri Katili<sup>1</sup>, Andi Juanna<sup>2</sup>, Yulinda L Ismail<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

E-mail: [elviansrikatili99@gmail.com](mailto:elviansrikatili99@gmail.com)

**Abstract:** *This objectives of this research are to determine 1) to what extent the influence of system quality on user satisfaction of the digital service pawnshop application. 2) to what extent the influence of information quality on user satisfaction of the digital service pawnshop application. 3) to what the the influence of system quality and information quality on the user satisfaction of the digital service pawnshop application. Besides, the research population is 2001 customers, with the samples in the amount of 95 respondents taken through sampling technique. At the same time, the data analysis is done by employing a multiple linear regression analysis test. The results of the t-test (partial) denote that variable 1) system quality positively affects user satisfaction as indicated by the values of  $t_{count}$  of 4.189 lower than  $t_{table}$  of 1.986. 2) Information quality positively affects user satisfaction as indicated by the values of  $t_{count}$  of 3.513, lower than  $t_{table}$  of 1.986. 3) System quality and information quality simultaneously affect the user satisfaction of the digital service pawnshop application as indicated by the values of  $F_{count}$  of 44.931, lower than  $F_{table}$  of 3.0954 with a significance level of 0.05. In the meantime, the calculation of the coefficient of determination obtained an  $R^2$  value of 49,4%, categorized as moderate. To conclude, system quality and information quality simultaneously affect the user satisfaction of the digital service pawnshop application. Whereas, the remaining 50,6% is influenced by other variables that are not examined in this research, such as service quality perceived usefulness.*

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

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service. 2) seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service. 3) seberapa besar pengaruh kualitas system dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2001 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 95 responden. Uji analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel 1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  4,189 >  $t_{tabel}$  1.986. 2) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,513 >  $t_{tabel}$  1.986. 3) kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  44,931 <  $F_{tabel}$  3,0954 dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan  $R^2$  sebesar 49,4% dikategorikan sedang, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service sedangkan 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan dan *perceived usefulness*.

**Kata Kunci:** *Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kepuasan Pengguna*

### **PENDAHULUAN**

Pegadaian merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan dan jasa lainnya yang memiliki produk utama pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia. Atau dengan kata lain, kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Pegadaian mulai melakukan transformasi perusahaan

dalam upaya menjadi *financial company* melalui strategi G-5Star Generation. Langkah perubahan ini ditandai dengan peluncuran Pegadaian Digital Service (PDS) untuk memperbesar target pasar hingga ke generasi milenial. Pegadaian digital service (PDS) merupakan layanan digital dari pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *mobile*.



**Gambar 1. Tampilan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS)**  
 Sumber: Aplikasi Pegadaian Digital Service

Gambar di atas merupakan tampilan fitur pada aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) fitur yang tersedia pada aplikasi ini yaitu mengenai informasi produk-produk pegadaian seperti, booking gadai online, pengajuan pembiayaan, pembukaan rekening tabungan emas, pembayaran transaksi gadai, pembayaran transaksi tagihan, dan dapat juga melakukan transaksi pembayaran tagihan PLN, PDAM, Indihome, Token Listrik, dan tagihan lain sebagainya. Manfaat aplikasi pegadaian digital service (PDS) adalah untuk mempermudah nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan cek tagihan pembayaran atau cek tagihan lainnya. Dengan aplikasi pegadaian digital service, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang ditentukan oleh pegadaian atau melalui ATM.

**Tabel 1. Jumlah Nasabah Pengguna PDS PT. Pegadaian Cabang Limboto**

Tahun	Jumlah Nasabah Keseluruhan	Jumlah Nasabah Pengguna PDS
2019	8.438	1.453
2020	9.345	1.949
2021	10.802	2.001
Total	28.582	5.403

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Limboto

Dilihat dari jumlah nasabah pengguna aplikasi PDS setiap tahun mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang terbanyak adalah pada tahun 2001 dengan jumlah nasabah sebanyak 2.001. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang bermunculan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut adalah kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kotler dan Keller (2015:153) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan hasil atau persepsi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan.

Kualitas sistem umumnya berfokus pada ciri kinerja sistem. Bagi DeLone & McLean dalam Risdiyanto (2014) kualitas sistem merupakan karakteristik ciri kualitas yang di idamkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem secara lebih luas mangulas tentang apa yang dialami oleh pengguna terhadap aplikasi. Berbeda dengan kualitas sistem yang lebih merujuk pada kinerja sistem secara umum, kualitas informasi menuntut suatu keakuratan daripada informasi-informasi yang dicari dan dibutuhkan oleh pelanggan. Kotler dalam Tjijtono (2016) menyatakan bahwa sebagai media pemberi informasi, tampilan aplikasi yang menarik dijadikan salah satu tolak ukur bagi visitoris dan nasabah potensial untuk dinilai apakah aplikasi tersebut mempunyai kinerja yang bagus atau tidak.

Berdasarkan hasil observasi fenomena pengguna aplikasi digital pegadaian service (PDS) pada nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto kebutuhan konsumen yang meningkat dengan faktor pengguna aplikasi pegadaian digital service (PDS) Untuk mencapai kepuasan pengguna sehingga dengan banyaknya pengguna aplikasi PDS ini banyak sekali pengguna yang mengeluhkan aplikasi sering mengalami error. Selanjutnya masih terdapat beberapa nasabah yang tidak bisa login ke

aplikasi PDS dikarenakan username salah sehingga membuat sistem dalam aplikasi PDS tidak efisien.

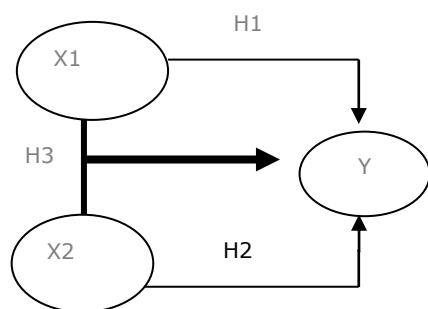
Jaringan yang sering menyebabkan server mati sehingga respon sistem dalam menghasilkan informasi tidak efektif. Ketika nasabah mau bertransaksi jual beli emas harus upgrade ke akun premium terlebih dahulu sedangkan untuk upgrade ke akun premium harus ke kantor cabang terdekat, sehingga pengguna tidak merasa puas karena sistem aplikasi PDS harus selalu di upgrade ke akun premium.

Berdasarkan pemikiran diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyajikannya dalam suatu kerangka ilmiah yang berjudul: Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Adapun desain penelitian dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Gaya Hidup dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian Di Rumah Pernik Kota Gorontalo.



**Ket :**

X1: Variabel Kualitas Sistem

X2: Variabel Kualitas Informasi

Y : Variabel Kepuasan Pengguna

————— : Pengaruh secara Parsial

————— : Pengaruh Secara Simultan

#### **Jenis Data dan Metode Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah pengguna aplikasi pegadaian digital service. Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei dengan cara menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden sebagai instrument.

#### **Populasi Dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) di PT. Pegadaian Cabang Limboto pada tahun 2021 sebanyak 2.001 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu tehnik pengambilan sampel peneliti menggunakan sampel dari populasi dengan rumus:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

Maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{2001}{(1 + 2001 \cdot (0,1)^2)} 95,24$$

Dari perhitungan dengan rumus diatas didapat jumlah sampel untuk penelitian ini sebanyak 95 responden.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dalam penelitian dapat menghasilkan data yang valid dengan menggunakan analisis *pearson correlation*. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisioner validitas adalah dengan melihat nilai *pearson correlation* dengan *cut off* 0,3 sehingga jika nilai menunjukkan >0,3 maka kuisioner dinyatakan valid.

Pada variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dinyatakan valid dimana hasil *pearson correlation* menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuisioner yang digunakan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis *cronbach alpha* dengan *cut off* 0,6 sehingga jika nilai menunjukkan >0,6 maka kuisioner dinyatakan reliabel.

**Tabel 2. Nilai Alpha Cronbach Variabel X1,X2 Dan Y**

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Sistem	0,611	0,6	10	Reliabel
Kualitas Informasi	0,784	0,6	10	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,836	0,6	15	Reliabel

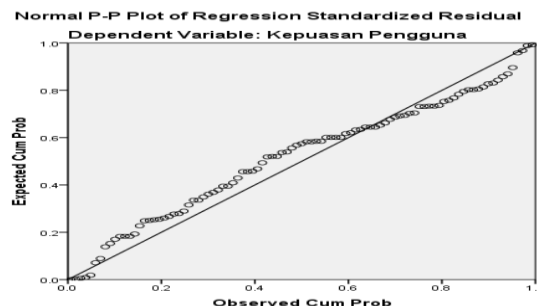
Sumber: Output Olahan SPSS 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* kualitas sistem sebesar 0,611, kualitas informasi sebesar 0,784 dan kepuasan pengguna sebesar 0,836. Ini berarti semua item pernyataan pada setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini dikarenakan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *Normal Probability Plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS statistik 22.



**Gambar 2: Grafik Hasil Pengujian Normal Probability Plot**

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka disimpulkan bahwa data dalam model regresi ini memenuhi asumsi normalitas data.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Suatu model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen (Naufal, 2020). Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance > 0,1 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas di antara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk uji multikolinieritas menggunakan SPSS statistik 22.

**Tabel 3. Uji Multikolinieritas**

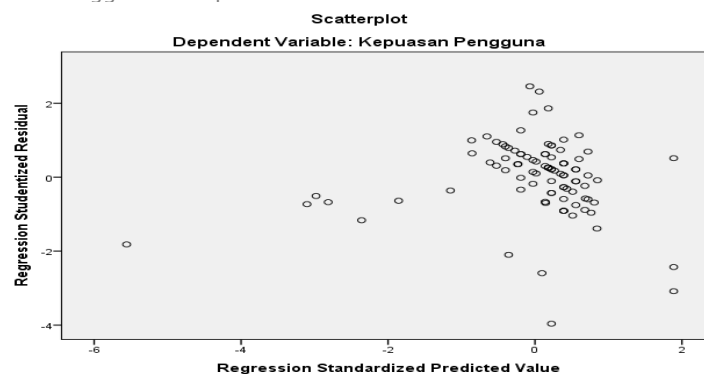
Model	Collinearity Statistics		Hasil
	Tolerance	VIF	
Kualitas Sistem	0,552	1.812	Tidak terdapat multikolinieritas
Kualitas Informasi	0,552	1.812	Tidak terdapat multikolinieritas

Sumber: Data Kuesioner diolah (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel independen berada diatas 0,1 dan VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen di dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Berikut uji heteroskedastisitas menggunakan aplikasi statistik 22:



**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan Grafik 3 pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan tidak ada pola yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dilihat dari gambar tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial

Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna). Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom t dan nilai T yang terdapat dalam tabel *coefficients*. Pengujian ini menggunakan SPSS ststistic 22.

**Tabel 4. Uji Parsial (Uji-t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.867	5.558		2.675	.009
1					
Kualitas Sistem	.655	.149	.428	4.189	.000
Kualitas Informasi	.518	.145	.347	3.513	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan analisis yang diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas sistem (X1) sebesar 4,189. Jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang sebesar 1,9860. Maka  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Nilai signifikansi kualitas sistem lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak. Untuk variabel kualitas informasi sebesar 3,513. Jika dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang sebesar 1,9860. Maka  $t_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Nilai signifikansi kualitas sistem lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai ( $0,001 < 0,05$ ), maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.

#### Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil pengujian model regresi (simultan) pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap variabel terikat yakni kepuasan pengguna aplikasi pegadaian digital service.

**Tabel 5. Uji Simultan (Uji-F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	886.972	2	443.486	44.931	.000 <sup>b</sup>
	Residual	900.860	92	9.792		
	Total	1787.832	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  penelitian ini sebesar 44,931. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% dan df1 sebesar k = 2 dan df sebesar n-k-1 = 95-2-1 = 92 adalah sebesar 3,0954. Jika kedua nilai F ini dibandingkan, maka nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh jauh lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% -100%

**Tabel 6. Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704a	.494	.485	3.129

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,494. Maka dapat disimpulkan bahwa variasi variabel independen (kualitas sistem dan kualitas informasi) dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan pengguna) sebesar 0,494 atau 49,4%, sedangkan 50,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar model atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas layanan dan *perceived usefulness*.

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat serta memprediksi nilai variabel terikat dengan mengguakan variabel bebas.

**Tabel 9. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.034	5.558		2.675	.009
<sup>1</sup> Kualitas Sistem	.640	.153	.418	4.189	.000
Kualitas Informasi	.508	.145	.351	3.513	.001

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 16,034 + 0,640x_1 + 0,508x_2 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 16,034 menunjukkan nilai rata-rata variabel kepuasan pengguna sebesar 16,034 dengan ketentuan nilai variabel kualitas sistem dan kualitas informasi bernilai konstan atau *ceteris paribus*.
- Nilai koefisien regresi variabel X1 (Kualitas Sistem) sebesar 0,640 atau sebesar 64% menunjukkan setiap perubahan variabel kepuasan pengguna sebesar 1 persen maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 64%.
- Nilai koefisien regresi variabel X2 (Kualitas Informasi) sebesar 0,508 atau sebesar 50,8% menunjukkan setiap perubahan variabel kepuasan pengguna sebesar 1 persen maka akan meningkatkan kepuasan pengguna 50,8%.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini terlihat dari dari Tabel 4.15 nilai  $t_{hitung}$  4,189 >  $t_{tabel}$  1,9860 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien positif dalam hasil penelitian ini bahwa apabila kualitas sistem yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service semakin baik maka para pengguna (nasabah) akan semakin puas.

Hal ini tentunya menggambarkan bahwa pentingnya kualitas sistem dalam suatu aplikasi yang ditawarkan oleh perusahaan yang bidang utamanya dalam penawaran jasa. Setiap kualitas sistem yang baik, akan berdampak pada kepuasan pengguna. Pegadaian sebagai perusahaan dalam bidang keuangan merupakan suatu perusahaan yang harus siap menanggung setiap

keluhan dari nasabah terkait dengan kualitas sistem yang ada dalam aplikasi Pegadaian Digital Service. Untuk itu Pegadaian harus sigap dan cepat serta mampu memberikan rasa percaya kepada para pengguna.

#### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini terlihat dari dari Tabel 4.15 nilai  $t_{hitung}$  3,513 >  $t_{tabel}$  1,9860 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Koefisien positif dalam hasil penelitian ini bahwa apabila informasi yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service selalu di perbaharui maka para pengguna (nasabah) akan semakin puas.

Hal ini tentunya menggambarkan bahwa pentingnya kualitas informasi dalam suatu aplikasi yang ditawarkan oleh perusahaan yang bidang utamanya dalam penawaran jasa. Jika informasi yang diberikan aplikasi Pegadaian Digital Service selalu di perbaharui/update, maka akan berdampak pada kepuasan pengguna. Pegadaian sebagai perusahaan dalam bidang keuangan merupakan suatu perusahaan yang harus siap menanggung setiap keluhan dari nasabah terkait dengan informasi yang ada dalam aplikasi Pegadaian Digital Service. Untuk itu Pegadaian harus mampu memberikan informasi yang up to date kepada para pengguna.

#### **Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto berdasarkan hasil Uji-F sebesar 44,931 dengan nilai *probability* sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sangat berkaitan karena jika ketika sedang menggunakan sistem aplikasi pengguna merasa adanya sistem yang stabil dan dapat meringankan untuk para nasabah untuk melakukan transaksi gadai barang dan dapat menghemat waktu maka dapat dikatakan nasabah merasa puas dengan aplikasi Pegadaian Digital Service yang ditawarkan oleh Pegadaian Cabang Limboto sehingga tingginya tingkat kestabilan yang dihasilkan, maka pemakai pun akan merasa puas dengan hasilnya. Begitupun sebaliknya kepuasan pengguna dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat maka jika kepuasan sistem informasi dapat meningkat, maka seterusnya kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini terlihat dari dari Tabel 4.15 nilai  $t_{hitung}$  4,189 >  $t_{tabel}$  1,9860 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien positif dalam hasil penelitian ini bahwa apabila kualitas sistem yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service semakin baik maka para pengguna (nasabah) akan semakin puas.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini terlihat dari dari Tabel 4.15 nilai  $t_{hitung}$  3,513 >  $t_{tabel}$  1,9860 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Koefisien positif dalam hasil penelitian ini bahwa apabila informasi yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service selalu di perbaharui maka para pengguna (nasabah) akan semakin puas.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto berdasarkan hasil Uji-F sebesar 44,931 dengan nilai *probability* sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

#### **SARAN**

1. Bagi pihak PT. Pegadaian Cabang Limboto sebaiknya memperhatikan hal-hal yang terkait dengan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service misalnya sistem yang sering error sehingga jika kualitas sistem yang diberikan oleh aplikasi Pegadaian Digital Service semakin baik maka para pengguna (nasabah) akan semakin puas.



2. Terkait dengan kualitas informasi, pihak PT. Pegadaian Cabang Limboto sebaiknya memperhatikan informasi dalam aplikasi Pegadaian Digital Service yang selalu harus diperbaharui sehingga pengguna /nasabah mendapatkan informasi yang up to date.
3. Kepuasan pengguna merupakan suatu aspek yang menjadi tujuan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, untuk itu pihak PT. Pegadaian Cabang Limboto dapat memperhatikan kembali berbagai aspek yang terkait dengan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna di luar faktor kualitas sistem dan kualitas informasi. Nilai koefisien determinasi sebesar 49,4%, sehingga masih ada 50,6% faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ais, Z. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Mira Wacana.
- Chen, C. . (2010). Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing Systems-An Empirical Study. *Information & Management*, 47((5-6)), 308–315.
- Garrity, E., & Sanders, L. (2012). *Information System Success Measurement*. Idea Group Publishing.
- Guimares, T., D.S, S., & J.D, M. (2017). Empirically Testing Some Main User-Related Factor for System Development Quality. *Quality Management Journal*, 10(4), 39–54.
- Jaya, I. M., & Sundari, J. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada SMA Al – Huda Cengkareng. *Techno.Com*, 16(3), 256–267. <https://doi.org/10.33633/tc.v16i3.1407>
- Jogiyanto, H. (2014). *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Praktik Aplikasi Bisnis* (Ketiga). Andi Offset.
- Jogiyanto, H. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Universitas Terbuka.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Laudon, K. ., & Laudon, J. . (2014). *Management Information System: Managing The Digital Firm* (Ketiga Bel). United State of Amerika.
- McLoad, Jr, R., & George, P. S. (2012). *Management Information System* (10th ed.). Salemba Empat.
- O'Brien, J. (2017). *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Salemba Empat.
- O'Brien, James A. dan Marakas, George M. 2011. "Management Information Systems, 10th Edition". McGraw-Hill/ Irwin, New York
- Rai, A., Lang, S. ., & Welker, R. . (2011). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information System Research*, 13(1), 29–34.
- Risdiyanto, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rukhmiyati, 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, 5(1), 115–142. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/17245>
- Santoso. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan kualitatif*. Prestasi Pustaka.
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47–59. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Sudarsono, Arfian Ribut. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Artikel. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. (2012). Memahami penelitian kualitatif. In *Bandung: Alfabeta*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Andi.
- Stair, Ralph, and Reynolds, George. 2014. *Fundamentals of Information System*. 7th Edition. Course –Technology. Cengage Learning, USA
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Pemasaran, Manajemen Jasa, Consumer Research* (3rd ed.). CV. Andi Offset.
- Urbach, N., & Müller, B. (2011). The Updated Delone and McLean Model of Information System Success. *ResearchGate*, Vol 1, Int (September 2016).
- Wirahutama, G. (2011). *Ambiguitas Peran sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang*. UNDIP.
- Zeithaml, Bitner dan Gremier (2018). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7<sup>th</sup> Edition, Mc Graw Hill Education Internal Ed.