

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG Touch) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Nasabah Bank SulutGo Cabang Boroko)

Titin S. Pakaya¹, Rizan Machmud², Djoko Lesmana Radji³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: Titinpakaya16@gmail.com

Abstract: *The research objective was to figure out the effect of information system quality (BSGTouch) on user satisfaction. The research method applied a quantitative method with a descriptive quantitative approach. Meanwhile, the data used were primary data obtained by scattering questionnaires to costumers of Bank SulutGo, Boroko Branch. The sampling was done through the Lemeshow formula since the total population was unknown and the number of respondents was 96. At the same time, the data analysis was carried out by simple regression analysis with the help of the SPSS 21 program. The findings depicted that the information system quality positively and significantly affected user satisfaction. The coefficient of determination in this research was 68.4%, which meant that the variability of user satisfaction could be explained by the information system quality by 68,4%.*

Keywords: *Information System Quality; User Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSGTouch) Terhadap Kepuasan Pengguna. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank SulutGo Cabang Boroko. Penarikan sampel dalam penelitian menggunakan rumus Lameshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui banyaknya dan jumlah responden berjumlah 96. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 68,4% yang berarti variabilitas kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas sistem informasi sebesar 68,4%.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem Informasi; Kepuasan Pengguna*

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya waktu teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat pada saat ini. Dimana perkembangan teknologi informasi, memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai pengolah dan penyedia informasi, yang dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Loudon and Loudon (2004:15), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007:23) "Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi". Definisi lain kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70). Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang

bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengguna adalah persepsi pengguna mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Atmawati dan Wahyuddin,2007:3).

Dalam menunjang kegiatannya, PT. Bank SulutGO Cab. Boroko menggunakan sistem informasi untuk mempermudah transaksi nasabah, telah dibuat Inovasi baru berbasis aplikasi yaitu aplikasi BSGTouch. Aplikasi BSGTouch Ini sangat bermanfaat bagi para penggunanya terkhusus para nasabah PT. Bank SulutGO Cab. Boroko, aplikasi BSGTouch ini sendiri menawarkan kemudahan bagi para penggunanya dalam melakukan berbagai transaksi berikut jumlah nasabah dan presentasi mengenai pengguna aplikasi BSGTouch:

Tabel 1. Jumlah Nasabah PT. Bank SulutGo Cabang Boroko Tahun 2022

No	Nasabah	Jumlah
1	Giro	821
2	Deposito	67
3	Tabungan	18547
4	Kredit	2904
5	Total	22.339
6	Pengguna BSG Touch	65%

Sumber: Bank SulutGO Cabang Boroko 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Nasabah pada PT. Bank SulutGo cabang Boroko tahun 2022 berjumlah 22.339 nasabah, dengan masing-masing nasabah yaitu nasabah Giro 821, nasabah Deposito 67, nasabah Tabungan 18547, dan nasabah Kredit 2904. Dengan pengguna BSGTouch sebanyak 65%, dalam hal ini masih terdapat 35% nasabah pada PT. Bank SulutGo belum menggunakan aplikasi BSGTouch dikarenakan tidak semua nasabah memiliki atau menggunakan hp android, karena untuk mengakses aplikasi BSGTouch harus terlebih dahulu mengunduh aplikasi tersebut lewat playstore dan untuk itu hanya tersedia di hp android saja dan untuk pengguna IOS masih dalam pengembangan. Dengan adanya aplikasi BSGTouch para nasabah dapat melakukan transaksi secara online melalui aplikasi BSGTouch seperti Pembayaran tagihan listrik, pembayaran BPJS, pembayaran pendidikan, pembayaran kendaraan, pembayaran pajak, pembelian voucher pulsa, top up ovo dan gojek, dan lain sebagainya, dimanapun dan kapanpun tanpa batas ruang dan waktu sehingga para palanggan tidak perlu pergi ke bank untuk melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

Meskipun dalam prakteknya masih ada beberapa kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan aplikasi BSGTouch antara lain adanya permasalahan jaringan yang sering menyebabkan server mati sehingga respon sistem dalam menghasilkan informasi pun agak terganggu, sering terjadi aplikasi eror sehingga aplikasi tidak bisa di akses sama sekali meskipun jaringan bagus, sehingga dengan adanya beberapa kendala di atas para nasabah harus melakukan transaksi dengan menggunakan BSGsms yang dinilai tidak efisien dalam penggunaannya.

Berkenaan dengan uraian informasi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang seberapa besar Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSGTouch) Dalam Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna pada nasabah PT. Bank SulutGo cabang Boroko. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas Sistem Informasi (BSGTouch) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna studi kasus pada nasabah Bank SulutGo cabang Boroko. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas Sistem Informasi (BSGTouch) terhadap Kepuasan Pengguna studi kasus pada nasabah Bank SulutGo cabang Boroko.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di PT. Bank SulutGo Cabang Boroko yang beralamat di Jl. Trans Sulawesi-Boroko, Kec. Kaidipang, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dengan sasaran penelitian adalah nasabah yang menggunakan atau yang pernah menggunakan aplikasi BSGTouch. Penetapan

objek penelitian pada lokasi tersebut di tinjau dari segi waktu, biaya dan tenaga yang menunjang. Penetapan lokasi di dasarkan atas pertimbangan bahwa lokasi tersebut memenuhi syarat atas permasalahan yang ada dan peneliti tertarik untuk menindaklanjuti permasalahan yang ada. Terutama dalam penelitian tentang kepuasan seseorang serta memperhatikan segi biaya, waktu dan tenaga.

Populasi adalah gabungan dari elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Menurut Sugiyono (2017:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi BSGTouch, yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2009) sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama serta memenuhi populasi yang ditentukan. Sampel penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan aplikasi BSGTocuh. (Sugiyono, 2016: 18). Penentuan jumlah sample yang diambil merujuk pada apabila ukuran populasi sebanyak kurang atau sama dengan 100, pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi. Apabila ukuran populasi sampai dengan atau lebih dari 1000, ukuran sampel diharapkan sekurang-kurangnya 10% dari ukuran populasi.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Luis M dan Richard A. Parker (eriyanto 2007: 292), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga.

Berikut rumus Lameshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z= Nilai Z yang tergantung pada tingkat kepercayaan. jika tingkat kepercayaan yang dipakai 90% nilai Z adalah 1,65. Tingkat kepercayaan 96% maka nilai Z adalah 1,96. Sedangkan tingkat kepercayaan 99%, nilai Z adalah 2,85.

E = Kesalahan sampling eror yang dikehendaki 10%

P(p-1) = Variasi populasi (jika tidak diketahui maka nilai p di asumsikan 0,5 dan sampling eror yang dikehendaki sebesar 10%.

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2}$$

E2

$$n = \frac{1,962 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,12^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$n = 96,04 = 96$ Orang.

Jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04, sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 96 orang.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank SulutGO cabang Boroko yang di tetapkan sebanyak 96 orang. Dalam pengklasifikasian responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dan umur nasabah. Berikut ini data responden menurut jenis kelamin responden di PT. Bank SulutGo cabang Boroko:

Tabel 2. Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	25 Orang	26 %
Perempuan	71 Orang	74%
Total	96 Orang	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa dari 96 orang responden dalam penelitian ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 25 orang atau sebesar 26%, sedangkan responden perempuan yakni sebanyak 71 Orang atau sebesar 74%. Hasil ini menjelaskan bahwa responden yang paling dominan dari penelitian ini adalah perempuan.

Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3. Klasifikasi Responden Menurut Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Presentase (%)
<25 Tahun	23 Orang	24%
>25 Tahun	73 Orang	76%
Total	96 Orang	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa dari 96 orang responden dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan usia < 25 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 24%, untuk usia > 25 tahun sebanyak 73 orang dengan atau sebesar 76%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang berusia > 25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah para nasabah yang berada pada usia produktif serta dipandang mampu menjawab kuisioner dengan baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorof Smirnov dengan memperhatikan asymp. Sig. (2-tailed). Apabila nilai asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal, dan apabila asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka data tidak berdistribusi normal. Selain itu berikut ini uji normalitas dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorof Smirnov

		Unstandardized Residual
N Normal Parameters ^a	Mean	96
	Std. Deviation	.0000000 3.25476070
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.077
		1.198
Kolmogorov-Smirnov Z		.113
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil pengujian di atas diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 1,198 dengan nilai asymp. Sig. (2-tailed) atau probabilitas sebesar 0,113 yang berada di atas 0,05 seperti yang telah disyaratkan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan uji asumsi normalitas data dan ternyata terpenuhi, tahap selanjutnya dilakukan pemodelan data dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis dengan bantuan program SPSS ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.181	2.036		3.037	.003
	Kualitas Sistem	.667	.047	.827	14.268	.000

	Informasi				
--	-----------	--	--	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linear sederhana adalah sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 6,181 + 0,667X$$

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

- a. Nilai konstanta sebesar 6,181 menunjukkan nilai rata-rata variable Kepuasan Pengguna sebesar 6,181 dengan ketentuan nilai variabel Kualitas Sistem Informasi bernilai konstan atau ceteris paribus.
- b. Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas Sistem Informasi) sebesar 0,667 atau 66,7% menunjukkan setiap perubahan variabel Kualitas Sistem Informasi sebesar 1 persen akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 66,7%.

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Setelah Uji t ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas yaitu kualitas sistem informasi (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y) di Bank SulutGO cabang Boroko.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.181	2.036		3.037	.003
	Kualitas Sistem Informasi	.667	.047	.827	14.268	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
 Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis data di atas diketahui bahwa nilai t-hitung variabel kualitas sistem informasi sebesar 14,268. Untuk mengetahui perbandingannya dengan nilai t-tabel dengan melihat df (degree of freedom) dengan rumus $n - k - 1$ pada tingkat kepercayaan 0,05, dimana nilai $df = 96 - 1 - 1 = 94$ sehingga diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,98552. Diketahui nilai t-hitung variabel kualitas sistem informasi sebesar 14,268 lebih besar dibandingkan nilai t-tabel sebesar 14,268 atau $14,268 > 1,98552$ informasi yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan apakah menerima atau maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel Kualitas Sistem Informasi (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Selain itu

dengan membandingkan nilai signifikan dimana nilai signifikan Kualitas Sistem Informasi sebesar 0,000 atau lebih kecil dibandingkan nilai 0,05 maka terdapat pengaruh signifikan Kualitas Sistem Informasi (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Bank SulutGO cabang Boroko. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu H0 ditolak dan H1 diterima atau kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Koefisien Determinasi (R²)

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.681	3,27203
a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Informasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,684 atau sebesar 68,4%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 68,4% variabilitas Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kualitas Sistem Informasi, sedangkan sisanya sebesar 31,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (usefulness) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang, dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah aplikasi BSGTouch dari Bank SulutGo dimana aplikasi ini berbasis pada smartphone untuk kemudahan dalam bertransaksi keuangan dimana saja dan kapan saja. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas sistem informasi (BSGTouch) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT. Bank Sulutgo Cabang Boroko. Hal ini berarti dengan semakin baik kualitas sistem informasi yang digunakan oleh nasabah dalam hal ini BSGTouch maka akan meningkatkan kepuasan nasabah karena dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Adapun koefisien regresi dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 68,4%, yang berarti ketika kualitas sistem informasi yang digunakan oleh nasabah naik satu persen maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 68,4%.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil deskriptif variabel yang diperoleh dari responden terkait dengan kualitas sistem informasi (BSGTouch) mendapatkan skor baik dengan angka mean sebesar 4,17. Adapun dari kelima indikator yang diuji dalam variable ini ada tiga indikator yang memperoleh skor sangat baik yaitu Ease of use (kemudahan penggunaan), Flexibility (fleksibilitas), dan Security (keamanan). Hal ini berarti bahwa kualitas sistem informasi yakni BSGTouch yang dibuat oleh Bank SulutGo sangat mudah dalam penggunaannya menurut responden, kemudian dengan tingkat fleksibilitas yang sangat baik yaitu dapat diakses dimana saja dan memberikan kemudahan yang sangat baik dalam bertransaksi keuangan, dan tingkat keamanan dari sistem informasi BSGTouch yang sangat baik menurut responden. Sementara untuk indikator Response Time (kecepatan akses) dan Reliability (keandalan sistem) memperoleh skor pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa tingkat kecepatan sistem informasi BSGTouch yang digunakan oleh nasabah tingkat kecepatannya sudah baik dan keandalan sistem informasi dari BSGTouch sudah baik menurut responden.

Dengan kualitas sistem informasi yang diperoleh sudah baik, hal ini diikuti dengan kepuasan pengguna yang ikut meningkat. Hal ini sesuai dengan deskriptif variabel kepuasan pengguna diperoleh angka pada kategori baik dengan angka 4,14. Adapun dari ketiga indikator yang diuji dalam variable ini yaitu Kesesuaian Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Harapan, Tingkat Kepuasan Apabila Dibandingkan Dengan Yang Sejenis, dan Tidak Ada Pengaduan Atau Complain Yang Dilayangkan memperoleh skor pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank SulutGo sudah sesuai dengan harapan dari para nasabah, kemudian nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak bank jika dibandingkan dengan competitor yang menawarkan layanan yang sama, serta pengaduan atau complain dari pihak nasabah dapat diminimalisir dengan pelayanan yang baik dari pihak bank. Hal ini berarti secara keseluruhan Kepuasan Pengguna dapat dikatakan sudah baik. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian diatas dan didukung oleh deskriptif variabel, maka secara teoritis kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi juga merupakan tingkat seberapa besar teknologi relatif digunakan untuk dipahami. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, maka mereka tidak memerlukan effort yang banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak memiliki waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Davis, 1988:319-340).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fera Maryana, et. al. (2018), Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana dan Ni Gusti Putu Wirawati, (2018), Ni Made Sri Rukmiyati dan I Ketut Budiarta (2016), Imam Mahfuji Jaya dan Jenie Sundari (2017), Ismail Suardi Wekke et. al (2015), Riza Wahyudi et. al. (2015), Danang Nuswantoro et. al. (2018), Dannita Normelindasari dan Achmad Solichin (2019), Lidya Astuti dan Winanda Wahana Warga Dalam (2019), serta Dawood Al-Ali dan Ali Ameen (2018) yang hasil penelitiannya diperoleh bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan hasil pengujian hipotesis terbukti bahwa secara parsial dan individual (uji t) kualitas sistem informasi (BSGTouch) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT Bank SulutGo Cabang Boroko. Hal ini berarti dengan semakin baik kualitas sistem informasi yang digunakan oleh nasabah dalam hal ini BSGTouch maka akan meningkatkan kepuasan nasabah, karena dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. Sebaliknya, jika kualitas sistem informasi yang diterima atau dirasakan oleh pengguna lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas sistem informasi dipersepsikan rendah. Kualitas sistem informasi yang sesuai akan membuat nilai persepsi yang tinggi bagi pengguna, ini sesuai definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan para pengguna dalam hal ini para nasabah PT. Bank SulutGo dapat terpenuhi. Semua ini bisa dibuktikan dari hasil hipotesis dan juga dari hasil pengisian kuisioner dari para responden yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera Ict*, 2(1), 37-50.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi , Kualitas Informasi , dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683-713.
- Davis, Fred D. 1988. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13 (30): 319-340.
- Farid, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Wifi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. 8-29. <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/8908>
- Fendini, K. R. 2010. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Malang: *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Hasibuan, Asrina Waty. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Kantor PT. Bank Sumut Kota Medan). Skripsi. Universitas Negeri Medan.
- Istianingsih, dan S.H Wijayanto, I. d. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Pontianak: *Symposium Nasional Akuntansi XI*, Hal: 1-51.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213-229. <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/123/130>
- Nilasari, Nancy. 2012. Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Kediri). Universitas Brawijaya. Malang: skripsi tidak dipublikasikan
- O'Brien, James. 2001. " Pengantar Sistem Informasi", Edisi 12, Badan Penerbit Salemba Empat, McGraw Hill, Jakarta.
- Raymond McLeod, Jr. 2001. "Sistem Informasi Manajemen Edisi 7 Jilid 2". Prenhallindo, Jakarta.
- Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2), 18-31. <https://doi.org/10.21831/jpai.v8i2.951>
- Rukhmiati, ni made sri, & Budiarta, i ketut. (2016). INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI (STUDI EMPIRIS PADA HOTEL BERBINTANG DI PROVINSI BALI). Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Udayana (Unud), Bali Akuntansi merupakan suatu sist. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1, 1, 115-142.

Wahyudi, R., Astuti, E., & Riyadi, R. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 1(1), 28–39.

Wargadalam, W. W. (2019). Influence of Information Quality, System Quality, Service Quality and Security on User Satisfaction in Using E-Money Based Paytren Applications. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 288–299. <https://doi.org/10.30871/jama.v3i2.1463>