



Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Sistem *Electronic Document (E-Docs)* Pada *Life Insurance*

William Frado Pattipeilohy¹, Ade Priyatna², Sanwani²

¹ Program Studi Manajemen Sistem Informasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

² Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ¹william.frado@budiluhur.ac.id, ²ade.aeq@nusamandiri.ac.id, ³sanwani.swq@nusamandiri.ac.id

Abstrak–Situs statista.com memprediksikan bahwa pada tahun 2024 volume data dan informasi akan terus melonjak, meningkat 75 kali lipat dibandingkan data tahun 2010. PT AXA Financial Indonesia merupakan salah satu industri *life insurance* yang terus berkembang pesat dengan peningkatan data perharinya, walaupun dalam situasi dunia saat ini sedang mengalami pandemic virus. Oleh sebab itu penyimpanan data dan dokumen perlu diatur dengan baik. Sistem *Electronic Document (e-docs)* merupakan solusi penyimpanan data dan dokumen secara elektronik dan efisien. Oleh karena itu, penting dilakukan pengukuran terhadap penerapan Sistem *Electronic Document (e-docs)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mengenai Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada PT AXA Financial Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisa data penelitian menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna demikian juga kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap manfaat bersih. Sedangkan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap manfaat bersih tetapi tidak berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanannya.

Kata Kunci: Sistem *Electronic Document (e-docs)*; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna

Abstract–The Statista.com site predicts that in 2024 the volume of data and information will continue to increase, increasing 75 times compared to data 2010. PT AXA Financial Indonesia is one of the life insurance industries that continues to grow rapidly with an increase in data per day, even though the world is currently experiencing a viral pandemic. Therefore, data storage and documents need to be managed properly. Electronic Document System (e-docs) is a solution for storing data and documents electronically and efficiently. Therefore, it is important to measure the implementation of the Electronic Document System (e-docs). This study aims to determine the effect of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Satisfaction and Net Benefits at PT AXA Financial Indonesia. The research method used is quantitative. Data collection was carried out using a questionnaire. Analysis of research data using the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) program version 20. The results of this study indicate that the variables of System Quality, Information Quality, Service Quality have a positive and significant effect partially and simultaneously on user satisfaction as well as user satisfaction. partially to the net benefits. Meanwhile, System Quality, Information Quality and User Satisfaction have a positive and significant effect simultaneously on net benefits but do not have a positive effect on Service Quality.

Keywords: Electronic Document System (e-docs); System Quality; Information Quality; Service Quality; User Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang semakin canggih ini, berbagai cara dipikirkan untuk menemukan jalan keluar agar bisa menyimpan dokumen dalam waktu yang lama, dengan jumlah dokumen yang banyak tetapi membutuhkan ruang penyimpanan yang sedikit. Salah satunya adalah dengan cara membuat dokumen secara digital yang bisa disimpan dalam media elektronik atau yang lebih dikenal sebagai *electronic documents (e-docs)*. Dokumen berbasis kertas yang sebelumnya menjadi konsentrasi dengan segera digantikan oleh format elektronik. Sistem *edocs* hadir sebagai solusi ini, selain membutuhkan tempat penyimpanan yang sedikit untuk membuat salinannya pun jauh lebih mudah.

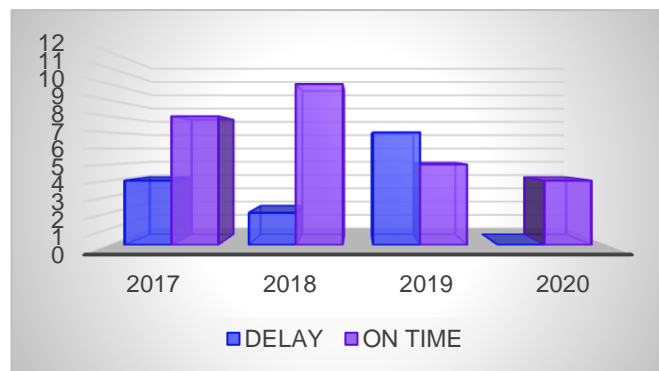
Kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang pada ranch market pondok indah (Zebua, 2020), ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga penggunaan teknologi *e-doc* ini berharap bisa mencapai hal tersebut. Misalnya saja, di PT AXA Financial Indonesia yang bergerak di bidang industri *life insurance*, setiap harinya terdapat unit-unit bagian yang mengeluarkan surat atau dokumen yang dikirimkan baik melalui surat elektronik maupun surat konvensional dalam rangka memberikan pelayanan maupun informasi terkini kepada nasabahnya agar tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Setiap harinya unit kerja terkait akan “menarik data” dari source dan di unggah ke sistem, kemudian melakukan proses manual untuk membentuk unggahan tadi menjadi surat atau dokumen dalam format PDF (*e-docs*). Pada sistem *e-docs* di PT AXA Financial Indonesia sendiri dokumen yang dikirimkan kepada nasabahnya ada dua tipe, yaitu: *e-letter* (surat terkait nasabah, misalnya: dokumen polis baru, informasi berhasilnya pembaharuan polis, informasi gagal debet, informasi polis yang sudah tidak aktif dan sebagainya) dan *e-statement* (rincian transaksi yang pernah dilakukan oleh nasabah yang direkap dalam setiap bulannya).

Pemanfaatan *perceived usefulness* (pemanfaatan system) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap adap kinerja individu (Tulodo, 2019), bukti bahwa penggunaan sistem akan mampu untuk meningkatkan kepuasaan seseorang karena membuat pekerjaan akan lebih efisien dan praktis, suharno menyatakan bahwa Semakin baik persepsi kualitas sistem akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-learning*

(Suharno Pawirosumarto, 2016) ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem akan berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap layanan yang tersistem.

Berdasarkan kebutuhan sistem yang baru ini, maka alurnya sistem *e-docs* dimulai pada saat data pada *source sistem ready* digunakan kemudian ETL (Extract, Transform, Load) memproses data dari *source* di PT AXA Financial Indonesia berdasarkan *requirement* yang sudah ditetapkan oleh masing-masing unit bagian yang bersangkutan. Hasil data ini akan disimpan pada database *e-docs*, kemudian di filter berdasarkan masing-masing validasi dokumennya untuk pembentukan PDF yang dikirimkan kepada nasabah PT AXA Financial Indonesia melalui email, jasa kurir maupun SMS (Short Message Service).

Sistem *edocs* hadir sebagai solusi mengatasi permasalahan penyimpanan dokumen secara elektronik terbukti dengan adanya implementasi dari sistem ini, pengiriman dokumen ke *customer* dilakukan secara otomatis. Dari segi *cost* yang dikeluarkan untuk ruang penyimpanan atau *storage* mengalami efisiensi atau dapat ditekan setelah penggunaan sistem *edocs* ini selama kurang lebih 3 tahun belakangan. Hanya saja sistem ini bergantung pada *availability time* dari *source* sistem yang menyimpan informasi transaksi dari *customer*. Jika *availability time* diatas pukul 08.30 maka sudah pasti pengiriman dokumen melalui sistem *edocs* akan mengalami keterlambatan pengiriman ke customer. Berikut data *source sistem readiness time* pada *source* sistem untuk *e-docs* dari tahun 2017 sampai awal tahun 2020.



Gambar 1. Available Time Source

Sumber: Data Warehouse AXA INDONESIA

Berangkat dari trend data naik turunnya ketersediaan pengiriman dokumen informasi sampai ke ketangan *customer* secara ontime, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan sistem *electronic document* pada *line of bisnis life insurance* belum pernah dilakukannya. Salah satu cara mengukurnya adalah dengan faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi efektivitas system yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2015). Metode kuantitatif disebut juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan oleh para peneliti terdahulu. Penelitian kuantitatif lebih banyak dituntut menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta hasil yang akan ditampilkan.

2.1 Tahapan Penelitian

a. Survey Literatur

Tahap ini adalah melakukan pengumpulan bahan literatur dan informasi berkaitan dengan judul penelitian.

b. Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi tentang masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan literatur dan informasi yang telah diperoleh.

c. Studi Pustaka

Mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini.

d. Hipotesis

Mengemukakan pertanyaan awal yaitu adakah hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan seberapa besar hubungannya.

e. Menentukan Variabel dan Sumber Data

Menentukan variabel-variabel dari hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya.

f. Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Tahap ini adalah penentuan instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan kuesioner.

g. Observasi Lapangan dan Perijinan

Melakukan pencarian sumber data dan perijinan kepada pihak-pihak yang berkompeten untuk mengisi kuesioner.

h. Mengumpulkan Data

Menyebarkan kuesioner kepada responden. Hal ini dilakukan bersamaan dengan observasi dan perijinan untuk menghemat waktu, biaya dan tenaga.

i. Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari pemberian kode variabel, tabulasi, perhitungan dengan program untuk kemudian dilakukan tabulasi.

j. Analisa Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada.

k. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan analisa data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

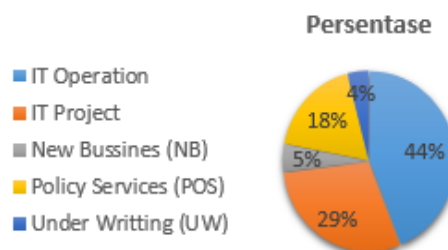
Berdasarkan skala pengukurannya, skala penelitian ini menggunakan skala interval. Skala interval adalah skala yang dihasilkan dari pengukuran yang di dalam pengukuran tersebut diasumsikan terdapat satuan pengukuran yang sama. Skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur penelitian. Dengan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga hasil yang didapat akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif.

Untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel bebas antara variabel terkait maka setelah melakukan pengujian terhadap hipotesis dan kemudian harus dilanjutkan menggunakan pengujian model hubungan. Pada penelitian ini berisi pembuktian yang dibangun melalui teori dengan pendekatan model kesuksesan sistem informasi (William H. DeLone and Ephraim R. McLean, 2003).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini didasari pada sampel bawah dari ranges teori *Maximum Likelihood* yang diambil dari dari unit-unit terkait seperti *IT Operation*, *IT Project*, *New Bussines (NB)*, *Policy Services (POS)*, *Under Writting (UW)* pada pada salah satu industri *life insurance* yaitu PT AXA Financial Indonesia yang menggunakan sistem ini. Data yang diolah merupakan data primer yang dikumpulkan dari responden atas kuesioner yang telah didistribusikan. Responden penelitian yang ini dibagi berdasarkan bagian atau posisi pekerjaan dapat dilihat pada diagram di bawah.



Gambar 2. Gambar Diagram Persentase Responden Penelitian Berdasarkan Bagian
 Sumber : Data Primer, 2020

3.2 Hasil Pengujian Data

a. Uji Validitas

Tabel 1. Tabel Uji Validitas

Variabel	R Hitung	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)		
X1.1	0.847	Valid
X1.2	0.847	Valid
X1.3	0.849	Valid
X1.4	0.696	Valid
X1.5	0.758	Valid
Kualitas Informasi (X2)		
X2.1	0.756	Valid
X2.2	0.624	Valid
X2.3	0.804	Valid
X2.4	0.830	Valid
X2.5	0.820	Valid

Variabel	R Hitung	Keterangan
Kualitas Layanan (X3)		
X3.1	0.767	Valid
X3.2	0.790	Valid
X3.3	0.831	Valid
X3.4	0.836	Valid
X3.5	0.898	Valid
Kepuasan Pengguna (X4)		
X4.1	0.885	Valid
X4.2	0.929	Valid
X4.3	0.877	Valid
Manfaat Bersih (Y)		
Y.1	0.975	Valid
Y.2	0.970	Valid
Y.3	0.960	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2020

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa semua item-item pada masing-masing variabel baik itu variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3), variabel kepuasan pengguna (X4) dan variabel manfaat bersih (Y) menunjukkan bahwa R hitung > dari R tabel. Dimana R tabel yang di dapat dari (N) = 100 yaitu 0.195. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pada masing-masing variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3), variabel kepuasan pengguna (X4) dan variabel manfaat bersih (Y) dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Tabel *Reliability Statistic*

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Sistem (X1)	0.857	5
Kualitas Informas (X2)	0.813	5
Kualitas Layanan (X3)	0.879	5
Kepuasan Pengguna (X4)	0.878	3
Manfaat Bersih (Y)	0.966	3

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2020

Pada tabel 2 *Reliability Statistic* terlihat bahwa variabel kualitas sistem (X1) dalam cronbach's alpha 0,857, variabel kualitas informasi (X2) dalam cronbach's alpha 0,813, variabel kualitas layanan (X3) dalam cronbach's alpha 0,879, variabel kepuasan pengguna (X4) dalam cronbach's alpha 0,878 dan variabel manfaat bersih (Y) dalam cronbach's alpha 0,966 menunjukkan nilai cronbach's alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Maka disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang merupakan masing-masing variabel adalah reliabel.

c. Regresi Berganda

Model persamaan regresi linier berganda hasil penelitian yang didapat :

$$Y = 0,654 + 0,162 X1 + 0,202 X2 - 0,37 X3 + 0,457 X4$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,654; artinya jika Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (X4) nilainya adalah 0, maka taksiran pengaruh Manfaat Bersih (Y) nilainya positif yaitu sebesar 0,654.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,162; artinya jika variabel Kualitas Sistem mengalami kenaikan 1%, maka taksiran Manfaat Bersih (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,162. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Sistem dan Manfaat Bersih.
3. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,202; artinya jika variabel Kualitas Informasi mengalami kenaikan 1%, maka taksiran Manfaat Bersih (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,202. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Informasi dan Manfaat Bersih.
4. Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X3) sebesar -0,37; artinya jika variabel Kepuasan Pengguna mengalami penurunan 1%, maka taksiran Manfaat Bersih (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,37. Koefisien bernilai negatif artinya tidak terjadi hubungan positif antara Kualitas Layanan dan Manfaat Bersih.
5. Koefisien regresi variabel Kepuasan Pengguna (X4) sebesar 0,457; artinya jika variabel Kepuasan Pengguna mengalami penurunan 1%, maka taksiran Manfaat Bersih (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,457. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.

d. Uji t Table

Hasil pengolahan data uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Pengujian (Uji t)

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikansi	Batas Signifikan	R2
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	13,906	1,984	0	0,05	0,664
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	14,09	1,984	0	0,05	0,669
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	14,327	1,984	0	0,05	0,677
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	12,104	1,984	0	0,05	0,599

Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.26, diketahui t hitung = 13,906 untuk variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, $(n - k)$ atau $100 - 2 = 98$ dan t tabel 1,984 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 13,906 > dari t tabel 1,984 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna sistem *e-docs* dengan tingkat signifikan $0.000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.26, diketahui t hitung = 14,090 untuk variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, $(n - k)$ atau $100 - 2 = 98$ dan t tabel 1,984 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 14,090 > dari t tabel 1,984 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna sistem *e-docs* dengan tingkat signifikan $0.000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.26, diketahui t hitung = 14,327 untuk variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, $(n - k)$ atau $100 - 2 = 98$ dan t tabel 1,984 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 14,327 > dari t tabel (1,984) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna sistem *e-docs* dengan tingkat signifikan $0.000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.26, diketahui t hitung = 12,104 untuk variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, $(n - k)$ atau $100 - 2 = 98$ dan t tabel 1,984 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 12,104 > dari t tabel (1,984) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna sistem *e-docs* dengan tingkat signifikan $0.000 < 0,05$.

e. Uji F Table

Hasil pengolahan data uji f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pengujian (Uji F) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	294.607	4	73.652	43.410	.000b
	Residual	161.183	95	1.697		
	Total	455.790	99			
a. Dependent Variable: Y.ManfaatBersih						
b. Predictors: (Constant), X4.KepuasanPengguna, X1.KualitasSistem, X2.KualitasInformasi, X3.KualitasLayanan						

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2020

Dari tabel 4.28 di atas, diperoleh F hitung sebesar 43.410. Sedangkan untuk tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% atau tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 5\%$), $df1$ (jumlah variabel - 1) = $5 - 1 = 4$ dan $df2$ (jumlah sampel - jumlah variabel independent - 1) atau $100 - 4 - 1 = 95$, hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 2,29. Terlihat F hitung = 43.410 dan F tabel = 2,29. Karena F hitung lebih besar dari F tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh (secara simultan) terhadap Manfaat Bersih dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

f. Koefisien Determinasi

Uji R2 Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Pengguna (X4) terhadap Manfaat Bersih dapat dilihat pada tabel 5:



Tabel 5. Uji R2 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.804 ^a	.646	.631	1.303	1.686
a. Predictors: (Constant), X4.KepuasanPengguna, X1.KualitasSistem, X2.KualitasInformasi, X3.KualitasLayanan					
b. Dependent Variable: Y.ManfaatBersih					

Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 20, 2020

Pada tabel 5 terlihat R disebut juga dengan korelasi bahwa nilai korelasi adalah 0,804^a berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih. R Square disebut koefisien determinasi dibaca bahwa R Square adalah 0,646 artinya Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih berdampak dan berpengaruh sebesar 64,6% dan sisanya 36,4% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh faktor lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan maka dapat disimpulkan, Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada PT AXA Financial Indonesia sudah baik. Hubungan yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan dengan sistem yang baik, informasi yang disajikan sesuai dan layanan yang diberikan dapat membantu dalam penggunaan sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan. Sedangkan pada uji simultan variabel kualitas layanan menunjukkan tidak adanya hubungan positif dan signifikan terhadap manfaat bersih sistem *Electronic Document (e-docs)*. Terbukti bahwa dalam penelitian ini bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berdampak dan berpengaruh sebesar 78,2% terhadap Kepuasan Pengguna. Sejalan dengan hasil uji validitas yang di lakukan maka, pengguna merasa puas karena pengguna Sistem Informasi *e-docs* merasa fungsi, modul dan konten yang digunakan saat ini dan juga informasi yang dihasilkan sudah sesuai dan bias menjawab kebutuhan bisnis yang terus dinamis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terciptanya naskah ini tidak bisa lepas dari pihak-pihak yang membantu ataupun berkontribusi secara langsung ataupun tidak langsung terhadap naskah ini, oleh karenanya kami ucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih untuk team William, Ade, Sanwani yang sudah berkolaborasi dan memberikan sumbangsih terhadap naskah ini
2. Kepada keluarga, sanak saudara dan rekan-rekan seprofesi atas dukungannya
3. Kepada para narasumber dari naskah ini saya ucapkan banyak terimakasih atas sumbangsihnya

REFERENCES

- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Belajar.
- Suharno Pawirosumarto. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(6), 416–433. <https://doi.org/10.1021/ma9919110>
- Tulodo, B. A. R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- William H. DeLone and Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Zebua, Y. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Promosi Jabatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii Labuhan Haji Labuhanbatu Utara. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 109–124. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1758>