

## Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Operasional Lima Jaya Melalui Metode Cabanillas

Sartika Saraswati<sup>1</sup>, Sarah Astiti<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I. Panjaitan No. 128, Purwokerto, Jawa Tengah, 53147  
e-mail: <sup>1</sup> 19103043@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2\*</sup> sarah@ittelkom-pwt.ac.id

Submitted Date: July 03<sup>rd</sup>, 2023  
Revised Date: July 13<sup>th</sup>, 2023

Reviewed Date: July 12<sup>th</sup>, 2023  
Accepted Date: July 19<sup>th</sup>, 2023

### Abstract

*Lima Jaya Savings and Loans Cooperative (KSP) is engaged in savings and loans business and has thirteen branches in Central Java Province, Lima Jaya KSP innovates by creating an information system called the OP Lima Jaya system to support employee operational activities. The implementation of the OP Lima Jaya system has several technical obstacles such as limited access time, server down when system access is done at the same time, input data is overloaded due to a full database, and new users experience difficulties in using the system. This study was conducted with the aim of conducting an analysis of the OP Lima Jaya system so that the factors that affect system user satisfaction can be known using the Cabanillas method having five measurement scales including Accessibility, Ease of Use, Trust, Usability, and User Satisfaction using statistical calculations SEM-PLS / SmartPLS using outer model and inner model measurement models. The results in this study consist of validity tests, reliability of getting valid results on each variable. In the hypothesis test, five hypotheses obtained significant results on H2, H5, H6, H7, H10, while on H1, H3, H4, H8, H9 obtained insignificant results because the p-value had a value of  $<0.05/ = 0.05$ .*

*Keywords: Cooperative; Cabanillas Method; SEM; SmartPLS; User Satisfact*

### Abstrak

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lima Jaya bergerak dalam usaha simpan pinjam serta memiliki tiga belas cabang di Provinsi Jawa Tengah, KSP Lima Jaya berinovasi dengan membuat sistem informasi dengan nama sistem OP Lima Jaya untuk menunjang kegiatan operasional karyawan. Pada implementasi sistem OP Lima Jaya memiliki beberapa kendala teknis seperti keterbatasan waktu akses, *server down* ketika akses sistem dilakukan salam waktu yang bersamaan, data inputan mengalami *overload* dikarenakan database penuh, dan pengguna baru mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis terhadap sistem OP Lima Jaya agar faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem dapat diketahui menggunakan metode *Cabanillas* memiliki lima skala pengukuran diantaranya Aksesibilitas, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kegunaan, serta Kepuasan Pengguna menggunakan perhitungan statistik SEM-PLS/SmartPLS menggunakan model pengukuran *outer* model serta *inner* model. Hasil pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, reliabilitas mendapatkan hasil yang valid pada setiap variabelnya. Pada uji hipotesis memperoleh hasil bahwa lima hipotesis mendapatkan hasil yang signifikan pada H2, H5, H6, H7, H10, sedangkan pada H1, H3, H4, H8, H9 mendapatkan hasil yang tidak signifikan karena p-value memiliki nilai  $<0,05/ = 0,05$ .

*Kata Kunci: Koperasi; Metode Cabanillas; SEM; SmartPLS; Kepuasan Pengguna*

## 1 Pendahuluan

Sistem informasi pada era 4.0 berkembang dengan cepat, hal ini memiliki dengan kemajuan peradaban memberikan dampak besar di berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, bisnis, perbankan (Susanti 2022). Pemanfaatan teknologi dapat diterapkan dalam dunia perbankan di mana dampak dari pemanfaatan teknologi ini dapat mempermudah berbagai kegiatan serta meningkatkan produktivitas, kemajuan teknologi juga dapat diimplementasikan dalam perusahaan salah satunya koperasi. Sistem informasi pada koperasi memiliki beberapa hasil diantaranya hasil positif maupun negatif, hal ini dapat dibuktikan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan (Adha 2021).

Koperasi adalah sebuah organisasi bisnis yang dibentuk oleh individu atau Perseroan koperasi yang diakui hukum (Aprilia et al., 2019). Pasal 16 UU No.25 Tahun 1992 menjabarkan beberapa jenis koperasi berdasarkan kepentingan dan kesamaan anggota koperasi seperti Koperasi Konsumen dan Produsen, Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Pemasaran dan Jasa (Republik Indonesia, n.d.). Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah suatu jenis koperasi yang menjalankan usaha simpan pinjam yang dapat digunakan oleh anggotanya, kegiatan usaha koperasi simpan pinjam berupa kegiatan micro finance yaitu menghimpun simpanan anggota, yang akan disalurkan kepada mitra koperasi lainnya (Hasan & Susanto, 2020). Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lima Jaya berdiri sejak tahun 2007 yang bergerak dalam usaha simpan pinjam. KSP Lima Jaya memiliki beberapa cabang di Provinsi Jawa Tengah, di antaranya terletak pada daerah Ungaran, Kendal, Tegal, Brebes, Cirebon, Purwokerto 1, Purwokerto 2, Banyumas, Purbalingga, Banjarnegara, Purworejo, Sleman, dan Klaten. KSP Lima Jaya memiliki kegiatan pelayanan serta pengelolaan data anggota yang akan melakukan simpan pinjam. Mengingat meningkatnya kegiatan masyarakat dan kompetensi bisnis pada jasa koperasi, KSP Lima Jaya berinovasi dengan membuat sistem informasi untuk menunjang kinerja karyawannya di mana sistem operasional ini bernama OP Lima Jaya. Sistem OP Lima Jaya merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu kegiatan

operasional karyawan di mana sistem tersebut digunakan mulai tahun 2019.

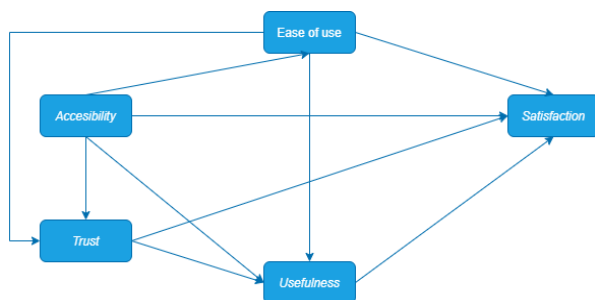
Pada implementasinya sistem OP Lima Jaya masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan waktu akses yang menyebabkan proses login menjadi lambat dan data nasabah tidak dapat dimasukkan. Selain itu pengguna sering mengalami server down ketika banyak karyawan yang melakukan akses terhadap sistem dalam waktu yang bersamaan. Masalah lain yang dihadapi pengguna adalah masukan yang *overload* dikarenakan kapasitas database yang penuh sehingga perlu adanya *backup* data dari pihak teknis. Dalam operasional sistem, pengguna baru sering mengalami beberapa kesulitan saat memasukan data, pembagian waktu kerja, dan mencari tempat kunjungan ke nasabah. Hingga saat ini, permasalahan tersebut masih sering dihadapi pengguna sehingga dapat menghambat kegiatan operasional KSP Lima Jaya.

Penelitian ini ditujukan untuk melakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem OP Lima Jaya. Metode yang diimplementasikan dalam penelitian ini merupakan model yang telah dikembangkan oleh Francisco Lie'bana-Cabanillas, Francisco Muñoz-Leiva dan Francisco Rejo'n-Guardia. Model ini didasarkan pada teori yang terdapat dalam Technology Acceptance Model (TAM) (Liébana-Cabanillas et al., 2013). Dalam metode Cabanillas memiliki lima skala pengukuran di antaranya *Accessibility* (Aksesibilitas), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Usefulness* (Kegunaan), Dan *Satisfaction* (Kepuasan). Adapun alasan tidak menggunakan variabel TAM karena skala pengukuran yang dimiliki TAM tidak relevan dengan permasalahan yang diangkat. Alat yang digunakan untuk analisis ini yaitu SEM-PLS/SmartPLS (*Structural Equation Modeling Partial Least Square*) menggunakan model pengukuran (*Outer model*) dan model struktural (*Inner model*) (Muhson, 2022). Dalam kedua tahapan outer model, inner model memiliki tujuan untuk menilai validitas, reliabilitas suatu model (Hamid & Anwar, 2019). Berdasarkan penjabaran masalah di atas maka akan dilakukan sebuah analisis berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Operasional Lima

Jaya Menggunakan Model Cabanillas” di mana penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna OP Lima Jaya.

## 2 Metodologi Penelitian

Metode yang diterapkan pada penelitian ini berdasarkan metode yang dikembangkan dan diadopsi oleh Francisco Lie`bana-Cabanillas, Francisco Mun˜oz-Leiva dan Francisco Rejo`n-Guardia di mana pengertian dari metode ini adalah metode yang diadaptasi berdasarkan entesenden pengguna, dalam metode *Cabanillas* terdapat kegiatan beberapa di antaranya verifikasi bahwa desain, kecepatan, keamanan, konten informasi serta layanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna(Liébana-Cabanillas et al., 2013). Model ini memiliki lima skala pengukuran seperti *Accessibility* (Aksesibilitas), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Usefulness* (Kegunaan), Dan *Satisfaction* (Kepuasan). Metode Cabanilas dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Metode Cabanillas

### a. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Merupakan hubungan yang dimiliki akses dan kegunaan sistem. Sehubungan dengan kepercayaan yang dirasakan, bahwa kegunaan sistem dalam konsep aksesibilitas dapat menentukan kepercayaan yang dirasakan karena kegunaan akses yang memiliki nilai positif dihasilkan dari kemudahan akses yang di rasakan pengguna terhadap layanan.

### b. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan sistem mengacu pada persepsi yang dimiliki individu. Variabel ini merupakan salah satu variabel yang di adopsi dari model TAM. Model TAM digunakan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi baru seperti penerimaan internet, e-

comerce, layanan informasi, dan sebagainya. Kemudahan penggunaan yang dirasakan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kredibilitas yang dirasakan pengguna, sehingga sistem yang digunakan dapat lebih diandalkan.

### c. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan merupakan keyakinan perusahaan untuk memenuhi komitmen pengguna tanpa mendapatkan manfaat dari pengguna. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan pengguna sistem, semakin pengguna memberikan kepercayaan terhadap sistem, maka semakin besar kemungkinan untuk pengguna menggunakan sistem tersebut.

### d. *Usefulness* (Kegunaan)

Kegunaan dapat didefinisikan sebagai “probabilitas subyektif pengguna potensial yang mengoperasikan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam organisasi”. Kegunaan sistem yang dirasakan memiliki pengaruh yang menentukan kepuasan pengguna. Variabel ini merupakan salah satu variabel yang diadopsi dari model TAM. Persepsi kegunaan sistem dapat memberikan manfaat bagi penggunaanya(Prasetyo, 2020).

### e. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan merupakan sudut pandang tertentu sebagai penilaian evaluatif pasca-pilihan atau respon emosional oleh pengguna mengenai pembelian atau penggunaan tertentu, sedangkan tampilan kumulatif mengevaluasi keseluruhan pengalaman pengguna. Kepuasan pengguna merupakan kunci sukses dalam layanan bank yang menggunakan media yang berbeda untuk menyesuaikan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## Structural Equation Modelling Partia Least Square (SEM-PLS)

*Structural Equation Modelling* (SEM) adalah teknik analisis statistik yang diaplikasikan untuk menilai hubungan klausal antar variabel sehingga dapat menilai model konseptual yang menggabungkan hubungan antara variabel (Habibi, 2023).

Model SEM juga menggabungkan metode untuk mengembangkan dan mengevaluasi model statistik klausal. Terdapat beberapa bagian dalam SEM yaitu analisis Jalur (Path Analysis), Regresi (Regression) dan konfirmatori (Confirmatory

Factor Analysis). SEM-PLS merupakan metode alternatif dari analisis SEM, di mana data yang digunakan tidak terdistribusi multivariannya, PLS-SEM dapat memprediksi eksogen atau endogen (variabel lainnya)(Hussein, 2015).

### Evaluasi Model

Pada evaluasi model terdapat dua bagian model pengukuran yang digunakan, seperti tahap model pengukuran (*Outer Model*) dan tahap model struktur (*Inner Model*)(Hamid & Anwar, 2019). Tujuan dari kedua tahapan evaluasi model, sebagai berikut:

#### 1. Outer Model

Pada tahapan ini dilakukan untuk menetapkan dan membuktikan hubungan yang digunakan layak untuk menguji validitas dan reliabilitas sebuah model(Hussein, 2015).

##### a. Uji Validitas Konvergen

Validitas merupakan persamaan dari kata tepat dan sesuai sebuah instrumen dapat memenuhi validitas jika alat tersebut dapat memberikan informasi yang bagus, tepat, dan sesuai dengan alat yang diukur (Duryadi 2019). Validitas konvergen digunakan untuk membuktikan hubungan antara variabel satu dengan lainnya dapat berkorelasi(Santosa, 2018). Uji validitas konvergen dapat dinyatakan berhasil ketika skor yang didapatkan dari dua variabel yang terhubung mempunyai korelasi tinggi. Ketentuan skor yang digunakan validitas adalah *outer loading*  $>0,5$  dan *average variance extracted* (AVE)  $>0,5$ (Firohmatillah & Arisena, 2021).

##### b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan dalam setiap struktur berbeda dengan struktur lainnya, sehingga dapat dinyatakan bahwa konstruk tersebut tidak digunakan pada konstruk lainnya(Santosa, 2018).

##### c. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengukuran yang dimanfaatkan untuk mengevaluasi Ketekunan alat pengukur dalam mengukur suatu konsep. Metode Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat akurasi dan konsistensi pengukuran di berbagai item dan indikator yang terkait (Firohmatillah & Arisena, 2021).

#### 2. Inner Model

Pada fase kedua dalam evaluasi model, yaitu model struktural (*Inner model*) digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel laten independen dan variabel laten dependen dalam mengukur kualitas. hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan model *R-Square*(Aini et al., 2023).

Hipotesis merupakan dugaan atau pernyataan sementara tentang masalah penelitian Kelemahan validitas alat pengukur dalam mengukur suatu konsep sehingga membutuhkan pengujian empiris. (Yuliawan, 2021). Hipotesis secara umum digunakan untuk memberikan gambaran terhadap suatu masalah atau pertanyaan penelitian sehingga dapat mendorong untuk melakukan sebuah penelitian(Santosa, 2018). Dalam Penelitian ini terdapat beberapa Hipotesis di antaranya Hipotesis *Accessibility* (Aksesibilitas), Hipotesis *Trust* (Kepercayaan), Hipotesis *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), Hipotesis *Usefulness* (Kegunaan), Hipotesis *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

### 3 Hasil Dan Pembahasan

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran formulir survei. disusun melalui *Googleform* dan disebarikan secara online melalui platform *WhatsApp*. Pengumpulan data disebarikan pada Pada tanggal 3 Maret 2023 hingga 30 Mei 2023. Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan memperoleh 173 responden dari seluruh karyawan cabang KSP Lima Jaya di Provinsi Jawa Tengah, dari hasil sortir data pada penelitian ini memiliki 172 karyawan yang menggunakan dan 1 karyawan yang belum menggunakan sistem, hal tersebut dikarenakan statusnya sebagai karyawan baru sehingga belum memiliki hak akses.

Berdasarkan uji validitas konvergen dapat dinyatakan valid apabila hasil *Outer Loading*  $>0,5$  dan AVE  $>0,5$ . dari hasil uji validitas yang telah diuji pada penelitian ini menghasilkan nilai *Outer Loading* valid karena memiliki nilai  $> 0,5$ . Sehingga dapat terlihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Hasil Perhitungan *Outer loading*

Variabel	Outer Loading	Keterangan
Satisfaction (S12)	0,954	Valid

Pada tabel 1, hasil uji validitas konvergen pada seluruh variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai outer loading yang signifikan. 0,5, dan layak untuk diuji pada responden.

Tabel 2 Hasil Perhitungan AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Accessibility	0,894	Valid
Ease of Use	0,897	Valid
Trust	0,897	Valid
Usefulness	0,925	Valid
Satisfaction	0,903	Valid

	Accessibility	Ease Of Use	Satisfaction	Trust	Usefulness
A1	<b>0,943</b>	0,792	0,703	0,637	0,737
A1	<b>0,948</b>	0,864	0,756	0,674	0,718
E1	0,843	<b>0,950</b>	0,752	0,710	0,758
E1	0,817	<b>0,944</b>	0,721	0,627	0,722
S11	0,707	0,704	<b>0,947</b>	0,779	0,803
S12	0,759	0,771	<b>0,954</b>	0,804	0,874
T1	0,598	0,615	0,747	<b>0,941</b>	0,757
T1	0,710	0,718	0,827	<b>0,953</b>	0,828
U1	0,753	0,759	0,865	0,812	<b>0,963</b>
U1	0,727	0,744	0,835	0,802	<b>0,961</b>
Variabel	Outer Loading	Keterangan			
Accessibility (A11)	0,943	Valid			
Accessibility (A12)	0,948	Valid			
Ease of Use (E11)	0,950	Valid			
Ease of Use (E12)	0,944	Valid			
Usefulness (U11)	0,963	Valid			
Usefulness (U12)	0,961	Valid			
Trust (T11)	0,941	Valid			
Trust (T12)	0,953	Valid			
Satisfaction (S11)	0,947	Valid			

Berdasarkan tabel 2 pada pengujian AVE kelima variabel pada penelitian ini mendapatkan hasil yang valid karena memiliki nilai lebih besar dari 0,50.

Berdasarkan Uji validitas diskriminan dapat dinyatakan baik jika nilai AVE yang dimiliki konstruk lebih tinggi dari hubungan variabel lainnya. Pada penelitian ini uji juga menggunakan *cross loading* untuk membuktikan bahwa seluruh variabel tidak sama dengan variabel lainnya. Hasil dari perhitungan pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Hasil Perhitungan Discriminant Validity

	Accessibility	Ease of Use	Satisfaction	Trust	Usefulness
Accessibility	<b>0,945</b>				
Ease of Use	0,877	<b>0,947</b>			
Satisfaction	0,772	0,778	<b>0,950</b>		
Trust	0,694	0,707	0,833	<b>0,947</b>	
Usefulness	0,769	0,782	0,883	0,839	<b>0,962</b>

Pada tabel 3 dapat terlihat Setiap variabel menunjukkan nilai AVE yang lebih tinggi, menandakan validitas yang lebih baik. daripada korelasi antara variabel disetiap item.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Cross Loading

Berdasarkan tabel 4 keseluruhan nilai *Cross Loading* menghasilkan bahwa seluruh item variabel tidak menggambarkan variabel lainnya, hal tersebut dibuktikan dengan bobot disetiap

variabel memiliki jumlah nilai yang lebih besar dari variabel lainnya.

Berdasarkan pengujian reliabilitas berdasarkan metode *Cronbach's alpha*, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai reliabilitas suatu variabel dianggap dapat diterima jika nilainya lebih besar dari 0,7. Berikut ini adalah hasil yang dapat disajikan pada tabel di bawah:

Tabel 5 Hasil Perhitungan *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Accessibility</i>	0,881	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,886	Reliabel
<i>Trust</i>	0,885	Reliabel
<i>Usefulness</i>	0,919	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,892	Reliabel

Dalam tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada setiap variabel memperoleh hasil yang reliabel pada setiap variabelnya, hal ini menyatakan bahwadata pada penelitian ini sesuai dengan kriteria yang ditetapkan *Cronbach's alpha*.

Tabel 6 Hasil Perhitungan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Accessibility</i>	0,944	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,946	Reliabel
<i>Trust</i>	0,897	Reliabel
<i>Usefulness</i>	0,945	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,949	Reliabel

Pada tabel 6 hasil uji *compesite reliability*, bahwa hasil data di setiap variabel memiliki nilai yang reliabel, hal tersebut telah memenuhi kriteria *compesite reliability*, dimana variabel dapat dianggap diterima jika nilai reliabilitasnya >0,7.

Pada proses perhitungan *inner model* Nilai *r-square* dapat dinyatakan model kuat jika memiliki bobot 0,75, sedangkan dinyatakan *moderate* jika *R-square* memiliki bobot, 0,50 dan 0,25 masuk ke dalam model rendah. Berikut ini tabel yang menjabarkan nilai yang diperoleh pada penelitian:

Tabel 7 Hasil Perhitungan *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	Hasil
<i>Accessibility</i>	0,769	Kuat
<i>Ease of Use</i>	0,826	Kuat

Variabel	<i>R Square</i>	Hasil
<i>Trust</i>	0,523	<i>Moderate</i>
<i>Usefulness</i>	0,783	Kuat

Berdasarkan tabel 7, keempat variabel independen hasil dari nilai *r-square* memiliki nilai yang kuat pada tiga variabel independen dan memiliki satu nilai yang *moderate*, hal itu membuktikan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan perhitungan uji hipotesis signifikan nilai yang digunakan sebesar 1,96 berdasarkan ketentuan nilai *T-statistics*. Nilai yang signifikan pada *P-value* jika bernilai <0,05 / =0,05, dan *P-value* yang memiliki nilai >0,05 memiliki arti tidak signifikan.

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis

Hubungan antara Variabel Hipotesis	<i>T Statistic ( O/STDEV)</i>	<i>P-Value</i>	Hasil
H1: <i>Accessibility</i> → <i>Trust</i>	1,797	0,074	Ditolak
H2: <i>Accessibility</i> → <i>Ease of Use</i>	19,182	<b>0,000</b>	Diterima
H3: <i>Accessibility</i> → <i>Satisfaction</i>	1,057	0,292	Ditolak
H4: <i>Accessibility</i> → <i>Usefulness</i>	1,331	0,185	Ditolak
H5: <i>Trust</i> → <i>Usefulness</i>	3,882	<b>0,000</b>	Diterima
H6: <i>Trust</i> → <i>Satisfaction</i>	2,899	<b>0,004</b>	Diterima
H7: <i>Ease of Use</i> → <i>Trust</i>	2,834	<b>0,005</b>	Diterima
H8: <i>Ease of Use</i> → <i>Usefulness</i>	1,556	0,121	Ditolak
H9: <i>Ease of Use</i> → <i>Satisfaction</i>	0,849	0,397	Ditolak
H10: <i>Usefulness</i> → <i>Satisfaction</i>	3,714	<b>0,000</b>	Diterima

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan level yang berpengaruh dari t-statistik dan p-value memiliki lima hipotesis dengan hasil signifikan/diterima karena memiliki nilai  $<0,05=0,05$  dan lima variabel hipotesis yang tidak signifikan/ditolak karena memiliki nilai yang  $>0,005$ .

Pembahasan hasil uji hipotesis yang dilakukan sebagai berikut:

**H1 : Aksesibilitas terhadap layanan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kepercayaan terhadap sistem tersebut.**

Aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan akses terhadap sistem operasional Lima Jaya. Tingkat kemudahan aksesibilitas pengguna terhadap kepercayaan yang dirasakan pengguna sistem operasional Lima Jaya. Berdasarkan permasalahan dan hasil penyebaran kuisioner terkait variabel *accessibility* dengan variabel *trust* ditemukan permasalahan terkait pengguna masih melakukan penyimpanan data nasabah secara manual, hal tersebut berhubungan dengan kepercayaan pengguna terhadap sistem operasional Lima Jaya, hal ini dapat terjadi karena sistem yang mengalami error yang disebabkan oleh server yang overload sehingga menurunkan tingkat kepercayaan karyawan terhadap keamanan data nasabah yang telah di masukan dalam sistem.

**H2 : Aksesibilitas Sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kemudahan pengguna sistem tersebut.**

Aksesibilitas sistem koperasi memfasilitasi teknologi informasi sebagai bentuk kemudahan pengguna dalam melakukan pekerjaan, sistem navigasi dapat memudahkan pengguna dalam mengakses sistem operasional Lima Jaya. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terkait variabel *accessibility* dengan variabel *ease of use* dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas sistem operasional Lima Jaya dapat diterima oleh pengguna dalam memberikan fitur dan layanan, hal ini dibuktikan dengan sistem OP Lima Jaya dapat memberikan kemudahan bagi karyawan KSP Lima dalam melakukan kegiatan.

**H3 : Aksesibilitas terhadap penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.**

Aksesibilitas memiliki pengaruh yang menentukan kepuasan pengguna dengan memfasilitasi aksesibilitas sistem dan kegunaan, guna untuk meningkatkan niat dalam penggunaan sistem operasional Lima Jaya. Berdasarkan permasalahan dan hasil penyebaran kuisioner terkait variabel *accessibility* dengan variabel *trust* ditemukan kendala yang terjadi pada saat proses login sistem memerlukan waktu yang lebih untuk menyelesaikan proses tersebut, kendala lain yang dirasakan oleh pengguna ketika *server* sering mengalami *down*, serta data yang mengalami *overload*, hal ini mengakibatkan pengguna sistem diharuskan untuk menunggu pihak IT untuk melakukan maintenance terhadap sistem, atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi memberikan dampak berkurangnya rasa kepuasan pengguna terhadap sistem.

**H4 : Aksesibilitas terhadap penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya menentukan kegunaan sistem tersebut**

Kemudahan aksesibilitas sistem operasional Lima Jaya dapat menentukan kegunaan sistem karena tingkat kepuasan terhubung terhadap penggunaan dan kegunaan sistem tersebut. Berdasarkan permasalahan dan hasil penyebaran kuisioner terkait variabel *accessibility* dengan variabel *usefulness* memiliki kendala ketika seluruh pengguna melakukan akses terhadap sistem secara bersamaan dimana hal tersebut berdampak pada server yang mengalami sebuah kegagalan (*server down*).

**H5 : Kepercayaan pada sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kegunaan sistem.**

Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif terhadap pengguna sistem operasional Lima Jaya, hal itu memungkinkan bagi pengguna sistem atau KSP Lima Jaya untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hubungan antara variabel *trust* dengan variabel *satisfaction* dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem memberikan hasil kepuasan, hasil tersebut didasarkan kepada kepercayaan pengguna terhadap fungsi sistem yang dapat menyimpan data karyawan dan nasabah yang bersifat rahasia sehingga dapat menghasilkan kepercayaan pengguna.

**H6 : Kepercayaan pada sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya menentukan kepuasan terhadap layanan sistem.**

Kepercayaan dan kepuasan merupakan dua konstruk yang secara signifikan mempengaruhi hubungan kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap suatu sistem dapat menentukan kepuasan pengguna. Berdasarkan hubungan antara variabel *trust* dengan variabel *satisfaction* dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem memberikan hasil kepuasan karena pengguna percaya bahwa sistem tersebut dapat menyimpan data karyawan dan nasabah yang bersifat rahasia sehingga dapat menghasilkan kepercayaan pengguna.

**H7 : Kemudahan penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif mentukan kepercayaan dalam layanan sistem.**

Kemudahan pengguna merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kredibilitas yang dirasakan sehingga sistem dapat lebih diandalkan, guna untuk menentukan kepercayaan terhadap sistem. Berdasarkan hubungan antara variabel *ease of use* dengan variabel *trust* dapat diberikan kesimpulan bahwa kemudahan pengguna sistem memberikan kepercayaan, hasil tersebut didasarkan kepada kemudahan pengguna untuk mempermudah kegiatan operasional koperasi dan memberikan rasa kepercayaan terhadap sistem yang digunakan.

**H8 : Kemudahan penggunaan sisten OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif menentukan kegunaan layanan sistem.**

Kemudahan pengguna sistem operasional dapat mempengaruhi kegunaan yang dirasakan dan sikap pengguna terhadap sistem, sehingga hal itu dapat mengarah pada layanan sistem yang lebih bermanfaat. Berdasarkan permasalahan ini hasil uji hipotesis variabel *ease of use* dengan variabel *usefulness* menyatakan ditolak dikarenakan kinerja sistem yang lamban sehingga menyebabkan sistem operasional lima jaya sering mengalami gagal input.

**H9 : Kemudahan penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif menentukan kepuasan dengan layanan sistem.**

Kemudahan pengguna mempengaruhi kepuasan karena sebagai faktor untuk dilakukan sebuah pengukuran terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *ease of use* dengan *satisfaction* ditemukan permasalahan ketika terdapat pengguna baru yang bertempat pada divisi mantri mengalami kesulitan dalam mengoperasikan

sistem, dalam praktiknya ketika karyawan divisi mantri ingin melakukan registrasi akun pengguna diharuskan menunggu divisi IT untuk melakukan registrasi akun. Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem perlu dilakukan perbaikan untuk mencapai kepuasan pengguna.

**H10 : Kegunaan layanan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima jaya positif menentukan kepuasan dengan layanan.**

Kegunaan sistem operasional yang dirasakan pengguna dapat memberikan pengaruh terhadap penentuan kepuasan pengguna. Berdasarkan hubungan variabel *usefulness* dengan variabel *satisfaction* dapat disimpulkan bahwa kegunaan sistem memberikan hasil kepuasan pengguna, karena dengan menggunakan sistem operasional Lima Jaya dapat membantu kegiatan operasional dengan mengikuti perkembangan teknologi.

Berdasarkan hasil pada penelitian ini terdapat lima hipotesis yang diterima dari sepuluh hipotesis pada metode *cabanillas*, setelah dilakukannya analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem operasional Lima Jaya. Rekomendasi yang disarankan dapat diusulkan sebagai berikut:

Tabel 9 Rekomendasi saran perbaikan

Variabel	Rekomendasi
H2: <i>Accessibility</i> → <i>Ease of Use</i>	Meningkatkan aksesibilitas sistem OP Lima jaya guna memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem dengan pengembangan dan pemeliharaan sistem agar sistem menjadi lebih maksimal.
H5: <i>Trust</i> → <i>Usefulness</i>	Tingkatkan kepercayaan karyawan terhadap Sistem OP Lima Jaya dengan memastikan keamanan data dan kualitas pelayanan sistem yang lebih optimal, dengan melakukan monitorin dan evaluasi secara teratur.
H6: <i>Trust</i> → <i>Satisfaction</i>	Meningkatkan kepuasan pengguna, optimalkan layanan sistem OP Lima Jaya berdasarkan masukan dari pengguna agar dapat memberikan solusi yang efektif



Variabel	Rekomendasi
	yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.
H7: <i>Ease of Use</i> → <i>Trust</i>	Meningkatkan kemudahan pengguna dengan melakukan pengujian pengguna untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dengan meningkatkan kredibilitas sistem dapat meningkatkan kepercayaan kepengguna terhadap sistem.
H10: <i>Usefulness</i> → <i>Satisfaction</i>	Kembangkan fitur-fitur yang dapat membuat sistem OP Lima Jaya lebih efektif bagi pengguna, dengan mempertimbangkan saran dari pengguna.

#### 4 Kesimpulan

Berdasar pada hasil analisis yang telah dijabarkan pada hasil dan pembahasan mengenai kepuasan pengguna sistem operasional Lima Jaya, maka dapat menghasilkan beberapa kesimpulan seperti.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas konvergen seluruh rumusan pertanyaan dianggap valid, disebabkan oleh nilai *outer loading* lebih besar dari 0,5 pada seluruh variabel *accessibility*, *ease of use*, *usefulness*, *trust* dan *satisfaction*. Dalam uji validitas diskriminan seluruh variabel memperoleh hasil yang memuaskan dengan nilai >0,70 pada nilai *cross loading*.

Berdasarkan hasil pada uji reliabilitas mendapatkan hasil yang reliabel pada seluruh variabel *accessibility*, *ease of use*, *usefulness*, *trust* dan *satisfaction* menggunakan metode *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* dengan nilai >0,70.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dari sepuluh hipotesis terdapat lima hipotesis yang diterima dan lima hipotesis lainnya ditolak. Pada H2, H5, H10 mendapatkan hasil tinggi hal itu terjadi karena ketiga hipotesis tersebut mendapatkan nilai 0,000, sedangkan pada H6 dan H7 mendapatkan hasil cukup 0,004 dan 0,005, dari kelima hubungan hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang positif hal itu didasarkan pada fungsi sistem yang dapat membantu kegiatan operasional KSP Lima Jaya dalam melakukan digitalisasi pada seluruh data koperasi.

Berdasarkan hasil pengujian pada H1, H3, H4, H8, dan H9 menghasilkan bahwa hubungan antara variabel tidak berpengaruh secara signifikan, hal itu didasarkan pada permasalahan sistem operasional masih memiliki kekurangan terhadap kinerja sistem yang masih kurang optimal.

Berdasarkan hasil rekomendasi disimpulkan bahwa penting bagi KSP Lima Jaya meningkatkan aksesibilitas, kepercayaan, kepuasan pengguna, kemudahan pengguna, dan melakukan pengembangan fitur-fitur pada sistem OP Lima Jaya, agar dapat meningkatkan kualitas layanan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mencapai kepuasan pengguna.

#### 5 Saran

Berdasarkan uraian yang terdapat pada kesimpulan, maka dapat diteruskan oleh peneliti lain jika ditinjau berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diberikan saran berikut.

Bagi koperasi KSP Lima Jaya hendaknya diberikan anggaran untuk membangun data center serta pembentukan divisi IT dengan tujuan untuk mengelola sistem agar berjalan lebih optimal dan terkelola dengan baik, sedangkan untuk sistem yang berjalan hendaknya kembali ditinjau baik dari segi optimalisasi website dan melakukan upgrade server hosting agar meningkatkan kinerja sistem.

Bagi pengguna Sitem OP Lima Jaya hendaknya memberikan masukan yang lebih membangun terhadap sistem sehingga dapat menimbulkan dampak positif serta membangun kepuasan pengguna itu sendiri, serta untuk pengguna baru hendaknya mempelajari kembali sistem yang akan digunakan agar pengguna baru tidak kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan instrumen dalam metode *cabaniass* penelitian agar hasil rekomendasi yang diberikan dapat diuraikan lebih baik, serta menggunakan metode lain untuk mendapatkan detail lebih mengenai kondisi KSP Lima Jaya.

#### References

- Adha, B., Praditya, E., Nataliani, Y., & Tanaem, F. (2021). Perancangan sistem informasi penyimpanan data transaksi simpan pinjam pada koperasi berbasis web. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 18(Februari), 34–53.

- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS*.
- Apriliah, W., Subekti, N., & Haryati, T. (2019). Penerapan Model Waterfall Dalam Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Pada Koperasi PT. Chiyoda Integre Indonesia Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(2), 34–42. <https://doi.org/10.35969/interkom.v14i2.50>
- Duryadi, M. S. ,Dr. (n.d.). *Metode Penelitian Ilmiah*.
- Firohmatillah, A. R., & Arisena, A. (2021). Potensi Penyerapan Tenaga Kerja di Koperasi Jawa Barat Tahun 2020 Menggunakan Structural Equation Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, XII(2), 131–141.
- Habibi, A. (2023). Analisis Structural Equation Models (Sem) Untuk Data Hbat Non Missing. *VARIANCE: Journal of Statistics and Its Applications*, 4(2), 55–70. <https://doi.org/10.30598/variancevol4iss2page55-70>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. [www.institutpenulis.id](http://www.institutpenulis.id)
- Hasan, N., & Susanto, W. E. (3030). Aplikasi Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Dengan Metode Incremental. *Bianglala Informatika*, 8(2), 123–128.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*.
- Liébana-Cabanillas, F., Muñoz-Leiva, F., & Rejón-Guardia, F. (2013). The determinants of satisfaction with e-banking. *Industrial Management and Data Systems*, 113(5), 750–767. <https://doi.org/10.1108/02635571311324188>
- Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS* (1st ed.). Penerbit andi.
- Prasetio, R. T. (2020). Analisa Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Google Task Di Lingkungan Akademik menggunakan Metode TAM. *Jurnal Responsif*, vol.2(no.1), 65–74.
- Republik Indonesia, P. (n.d.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*. Retrieved January 25, 2023, from <https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/783.pdf>
- Susanti, Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 404–410. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan Smartpls 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 5, 43–50.