

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA KARYAWAN PT JASARAHARJA PUTERA YANG
MENGGUNAKAN CARE SYSTEM

WINTON SHALEH

51421220003

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap kepuasan pengguna sistem informasi CARE pada karyawan PT Jasaraharja Putera. Care System merupakan platform digital internal yang digunakan dalam menunjang operasional asuransi, sehingga keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada persepsi pengguna terhadap dimensi teknis, informatif, dan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Kuesioner disebar terhadap 240 karyawan PT Jasaraharja Putera. Data dianalisis menggunakan PLS-SEM untuk menguji pengaruh dari ketiga variabel bebas terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas informasi memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh kualitas sistem dan Kualitas Layanan Elektronik. Penelitian ini merekomendasikan pendekatan integratif dalam pengembangan sistem, di mana dimensi teknis, informatif, dan layanan harus dikelola secara seimbang untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas penggunaan sistem.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pengguna, Care System.

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION
AMONG EMPLOYEES OF PT JASARAHARJA PUTERA USING THE
CARE SYSTEM**

WINTON SHALEH

51421220003

This research aims to analyze the influence of system quality, information quality, and electronic service quality on the user satisfaction of the CARE information system among employees of PT Jasaraharja Putera. The Care System is an internal digital platform utilized to support insurance operations; therefore, the success of this system heavily relies on user perception of its technical, informational, and service dimensions. This study employs a descriptive verificative method with a quantitative approach. Questionnaires were distributed to 240 employees of PT Jasaraharja Putera. The data were analyzed using PLS-SEM to test the influence of the three independent variables on user satisfaction. The findings indicate that system quality, information quality, and electronic service quality positively influence user satisfaction. Partially, information quality has the most dominant influence, followed by system quality and service quality. This research recommends an integrative approach to system development, wherein the technical, informational, and service dimensions are managed in a balanced manner to enhance user satisfaction and the effectiveness of the system's use.

Keywords: System Quality, Information Quality, Electronic Service Quality, User Satisfaction, Care System.