

BAB II

Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau melakukan sasaran tertentu. [7]

Sistem dapat dikatakan seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan Bersama. Sistem dapat merupakan sesuatu yang abstrak dan maupun yang terwujud, ada dua pendekatan dalam mendefinisikan sistem yaitu Pendekatan yang menekankan pada prosedur dan pendekatan yang menekankan pada elemen serta komponen sistem. Pendekatan prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul Bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan Pendekatan elemen/komponen mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan elemen yang saling berinteraksi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan tertentu. [8]

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya. Fungsi utama informasi yaitu menambah pengetahuan atau mengurangi ketidak pastian pemakai informasi, karena informasi berguna memberikan gambaran tentang suatu permasalahan sehingga pengambil keputusan dapat menentukan keputusan lebih cepat, informasi juga memberikan standart aturan maupun indikator bagi pengambil keputusan. [7]

Ciri-ciri informasi yang berkualitas adalah Akurat (informasi yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya dan harus bebas dari kesalahan), Tepat Waktu (Informasi yang harus tersedia/ada pada saat informasi itu diperlukan dan tidak terhambat), Relevan (informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang

diburuhkan), Lengkap (informasi harus diberikan secara lengkap karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam mengambil keputusan. [9]

Dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan sekumpulan data yang diolah atau diproses menjadi hal yang berguna yang nantinya dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. [7]

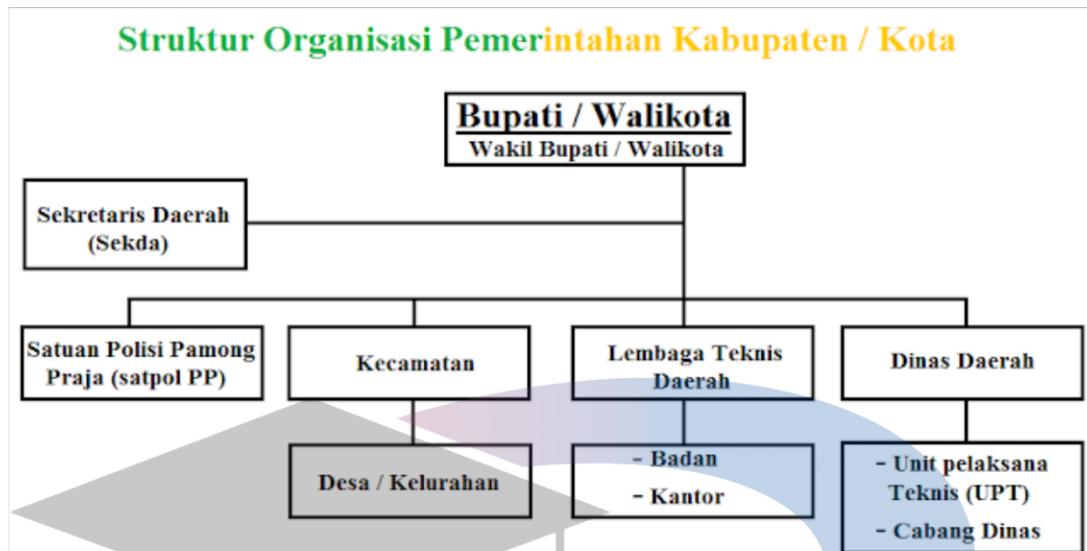
Berikut ini komponen-komponen dari sistem informasi sebagai berikut: [9]

1. Komponen input, adalah data yang masuk kedalam sistem informasi.
2. Komponen model, adalah kombinasi prosedur, logika dan model matematika yang memproses data yang tersimpan di basis data yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Komponen Output, adalah hasil informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
4. Komponen Teknologi, adalah alat dalam sistem informasi, teknologi digunakan dalam menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirim output dan memantau pengendalian sistem.
5. Komponen Basis Data, adalah kumpulan data yang saling berhubungan yang tersimpan didalam sistem informasi dengan menggunakan software database.
6. Komponen Kontrol, adalah komponen yang mengendalikan gangguan terhadap sistem informasi.

2.1.4 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)

SAPK merupakan terobosan reformasi biokrasi bidang pelayanan kepegawaian melalui Sistem informasi yang awal diimplementasikan pada tahun 2006 untuk internal BKN (masih dengan aplikasi client server) kemudian tahun 2008

dikembangkan pada instansi pusat dan daerah. Aplikasi berbasis web (*web-based*) dengan *platform* teknologi java berlaku efektif mulai tanggal 25 juli 2011 sehingga pelayanan kepegawaian bisa dilakukan dimana saja, kapan saja dan dengan biaya yang sangat murah. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) secara umum yaitu mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir di setiap instansi pusat maupun daerah yang terintegrasi secara nasional dalam sistem aplikasi pelayanan kepegawaian sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepegawaian secara transparan dan obyektif. Proses pelayanan kepegawaian yang dapat dilakukan dengan SAPK antara lain meliputi penetapan Nomor Identitas Pegawai (NIP), pencetakan surat keputusan pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), pemberian nomor persetujuan atau pertimbangan teknis kenaikan pangkat dan pencetakan surat keputusan kenaikan pangkat, penetapan dan pencetakan surat keputusan pemberhentian dengan hak pensiun dan untuk updating data mutasi lain-lain. Selain itu SAPK juga terintegrasi dengan layanan Tabungan Asuransi Pensiun (TAPSEN) [10]. Pemerintahan daerah sebagai organisasi yang besar dalam lingkup daerah seperti pada kantor Bupati Kabupaten Tapanuli Tengah yang berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai tugas dan fungsi yang telah digariskan sehingga keberadaan kantor Bupati Tapanuli Tengah dapat di akses unit kepegawaian dengan berbagai kepentingan [11]. Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK) dapat digunakan seluruh Pegawai Negeri sipil (PNS) secara *online* dan terhubung kantor kepegawaian Pusat, Propinsi, dan Kabupaten/Kota se-Indonesia. Kantor Bupati merupakan instansi pemerintahan yang juga menggunakan SAPK dalam melayani kepegawaian. Struktur organisasi Kantor Bupati dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kabupaten/kota

SAPK ini juga terdapat keamanannya. Fitur keamanan yang diterapkan pada SAPK ini adalah pada saat akan mengakses SAPK ini harus mengisi *username* dan *password*. Kemanan lainnya yakni pada saat menggunakan SAPK, namun ditinggal untuk beberapa saat maka akan logout dengan sendirinya dan akan muncul tulisan session telah berakhir, dan fitur fitu lainnya seperti membuat usul pensiun, mutase kerja dan kebutuhan kepegawaian lainnya. Untuk dapat mengakses aplikasi SAPK bisa menggunakan [<https://hr.bkn.go.id>].

2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Penelitian ini menggunakan model *Hot Fit* yang dikembangkan oleh Yusof et al (2006) untuk menilai keberhasilan implementasi SAPK. Terdapat banyak model evaluasi sistem diantaranya Model kesuksesan *Dlone and Mclean*, *Task Technology Fit (TTF) Analysis*, *End User Satisfaction*, *TechnologyAcceptance Model (TAM)* Dari model-model evaluasi sistem yang diuraikan, *Hot Fit model* merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada dibandingkan dengan model yang lain. *Hot fit* model diakomodir variabel struktur dan lingkungan organisasi dimana variabel tersebut tidak terdapat pada model sebelumnya. Metode evaluasi ini memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri, yang pertama yaitu manusia (*Human*) yang menilai sistem informasi dari segi penggunaan (*system use*) yang berubungan dengan siapa yang menggunakan,

pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan, dan sikap menerima atau menolak sistem. Kedua yaitu organisasi (*organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi yang berhubungan dengan perencanaan, manajemen pengendalian sistem, dukungan manajemen, dan pembiayaan. Ketiga adalah teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan layanan.

1. Komponen Manusia (*Human*)

Komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). 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.

2. Komponen Organisasi (*Organization*)

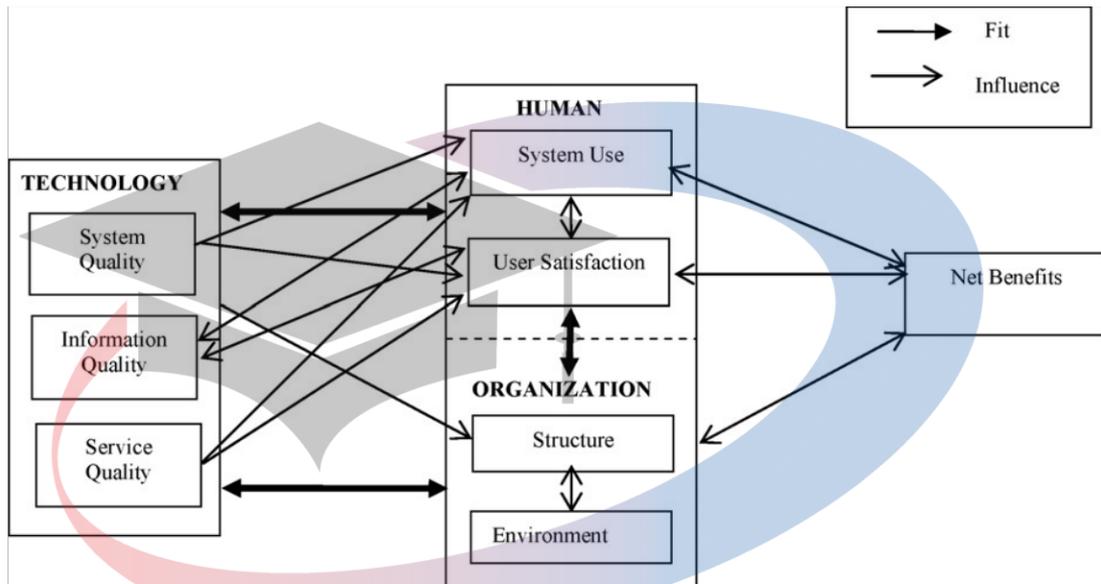
Kepemimpinan, dukungan dari top manajemen dan dukungan staf merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Sedangkan lingkungan organisasi terdiri dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi.

3. Komponen Teknologi (*Technology*)

Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem dalam sistem informasi menyangkut

Keterkaitan fitur dalam sistem termasuk *performa* sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah

kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data entry. Sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh *service provider* sistem atau teknologi. *Service quality* dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati dan tindak lanjut layanan [1].



Gambar 2. 2 Kerangka Kerja HOT-FIT

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada table 2.1.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

N	Judul	Author	Variabel	Hasil Penelitian
0				

1	Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan <i>HOT-Fit</i> Model (Studi Kasus: Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto (2015))	Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi	Variabel X -kualitas sistem (KS), Kualitas informasi (KI), Kualitas layanan (KL), Struktur Organisasi (SO) -Variabel Y Penggunaan Sistem(PS), Kepuasan pengguna (KP), Lingkungan Organisasi (LO) dan Manfaat (NB)	1.Faktor Teknologi, Kualitas Sistem (KS), Kualitas layanan (KL) dan Kualitas Informasi (KI) Berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem (P) dan Kepuasan Pengguna (KP) 2.Faktor Manusia, Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem (PS) dan Manfaat (NB).Peggunaan Sistem (PS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat (NB) 3.Faktor Organisasi, Struksur Organisasi (SO), berpengaruh positif dan signifikan
---	---	---	--	---

				terhadap manfaat (NB).
2	Evaluasi Faktor Keberhasilan Aplikasi Pemantauan Pelaksanaan Program dan Kegiatan (Studi Kasus: Bpsdmpk-Pmp Kemdikbud RI) (2015)	Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatahSofyan	Variable X -Kualitas Sistem (KS), Kualitas Layanan (KL), Kualitas Informasi (KI), dan Struktur Organisasi (SO)	1. Faktor Teknologi, Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Kualitas Informasi (KI) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

			<p>Variabel Y</p> <p>-Penggunaan Sistem (PS), Kepuasan pengguna (KP), Lingkungan Organisasi, dan Manfaat (NB)</p>	<p>Penggunaan Sistem (PS). Kualitas Sistem (KS) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem (PS). Kualitas Layanan (KL) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan Sistem (PS) dan tidak dapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP).</p> <p>2. Faktor Manusia, Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem (PS) dan Manfaat (NB). Penggunaan Sistem (PS) berpengaruh positif</p>
--	--	--	---	--

				<p>dan signifikan terhadap Manfaat (NB)</p> <p>3. Faktor Organisasi, Struksur Organisasi (SO), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Lingkungan Organisasi (LO) dan Kepuasan pengguna (KP). Struktur Organisasi (SO) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat (NB). Lingkungan Organisasi (LO), berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Manfaat (Benefit)</p>
--	--	--	--	--



UNIVERSITAS
MIKROSKOP

3	<p><i>The Implementation of the Human, Organization, and technology -Fit (Hot-Fit) framework to evaluate the electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital (2015) [6]</i></p>	<p>Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti</p>	<p>Variabel X -Kualitas sistem (<i>Sistem Quality</i>), Kualitas informasi (<i>information Quality</i>), Kualitas layanan (<i>Service Quality</i>), -Variabel Y Penggunaan Sistem(<i>System Use</i>), Kepuasan pengguna (<i>User Stisfaction</i>), Structure Organisasi (<i>Structure</i>) dan Manfaat (<i>Net Benefit</i>)</p>	<p>1.Faktor Teknologi, Kualitas Sistem tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem dan Struktur. Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna. Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan idak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem dan Struktur</p> <p>2. Faktor Manusia, Penggunaan sistem tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan</p>
---	--	--	--	--



				<p>Pengguna dan Net Benefit. Kepuasan Pengguna tidak terdapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sistem dan <i>Net Benefit</i>.</p> <p>3. Faktor Organisasi, Struktur terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Lingkungan. Lingkungan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Struktur dan <i>Net Benefit</i>. Struktur tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Net benefit</i></p>
4.	Pendekatan <i>Hot-Fit</i> Framework dalam <i>Generalized</i>	Shofana Erimalata	1. Kualitas Sistem, 2. Kualitas	1. Faktor Teknologi yaitu kualitas sistem dan

<p><i>Structural Component Analysis</i> pada Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal (2016)</p>		<p>Informasi, 3. Kualitas Layanan, 4. Pengguna Sistem, 5. Kepuasan Pengguna, 6. Struktur Organisasi</p>	<p>kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, tetapi kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. 2. Faktor Manusia yaitu penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. 3. Faktor Organisasi yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.</p>
--	--	---	---

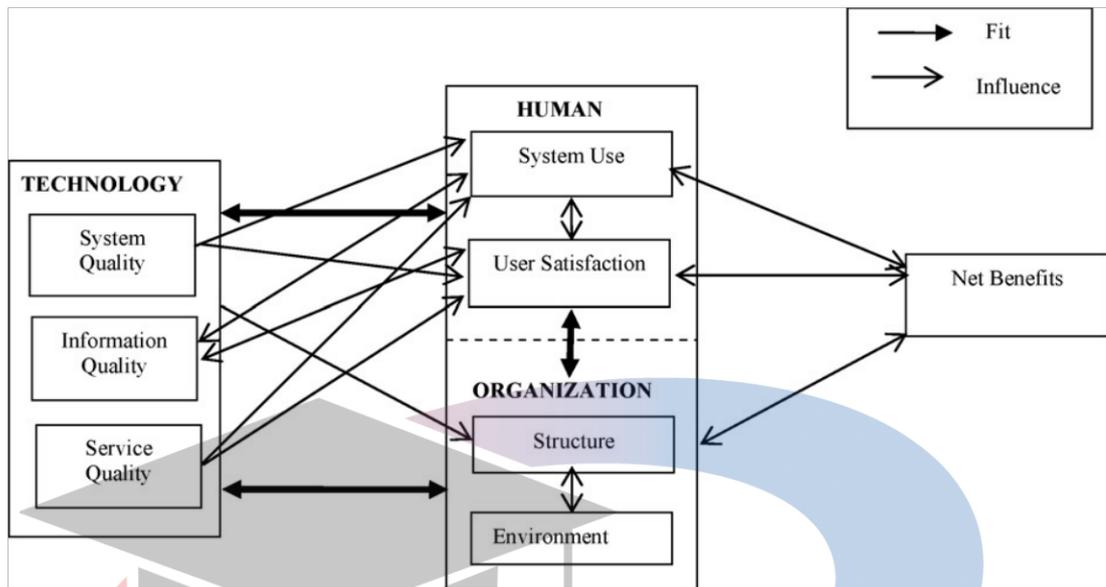
5	<p>Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan <i>Human Organization Technology FIT Model</i> (2018)</p>	<p>Siti Monalisa, Presdi Ponti.A, Fitra Kurnia</p>	<p>1. Kualitas Sistem, 2. Kualitas Layanan, 3. Kualitas Informasi, 4. Pengguna Sistem, 5. Kepuasan Pengguna, 6. Struktur Organisasi, 7. Manfaat Bersih</p>	<p>1. Faktor Teknologi yaitu kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. , tetapi kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. 2. Faktor Manusia yaitu penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan, tetapi kepuasan pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih. 3. Faktor Organisasi yaitu</p>
---	---	--	--	--

				struktur organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
6	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode <i>HOT-Fit</i> Pada Pengguna Akhir SIMRS di RSUD-Talaud (2015)	Dewi Satria Larinse, Samuel Papilaya, Charitas Fibriani	1. Kualitas Sistem, 2. Kualitas Informasi, 3. Kualitas Layanan, 4. Pengguna Sistem, 5. Kepuasan Pengguna, 6. Struktur Organisasi, 7. Lingkungan Organisasi	1. Faktor Teknologi yaitu kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem tetapi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan dan kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. 2. Faktor Manusia yaitu, penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih tetapi kepuasan

				<p>pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan sistem dan manfaat bersih.</p> <p>3. Faktor Organisasi yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih.</p>
--	--	--	--	---

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan *Hot-Fit* yang disesuaikan dengan penelitian mengenai kesuksesan penerapan SAPK (sistem informasi penilaian kinerja karyawan) serta berdasarkan kajian teoritis yang dilakukan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Rohmat Indra Borman, Abidarin Rosidi, M. Rudyanto Arief dengan judul “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dibadan Kepegawaian Daerah kabupaten Pamekasan Dengan Pendekatan HOT-Fit Model”. Berikut merupakan kerangka pemikiran-pemikiran yang dapat digambarkan pada gambar 2.3



Gambar 2. 3 Diagram Variabel

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas sistem merupakan variabel pertama dari dimensi Teknologi dalam model Hot-Fit. Menurut Yusof et.al “Kualitas Sistem digunakan untuk mengukur fitur inheren yaitu kinerja sistem dan tampilan sistem”. Yusof et.al juga menyatakan bahwa, penggunaan sistem diukur dengan frekuensi dan banyaknya fungsi penggunaan sistem. Hal ini berkaitan dengan siapa yang menggunakannya dan tingkat penggunaan sistemnya dan pelatihan yang mereka dapat. Apabila performa sebuah sistem informasi sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya, maka akan meningkatkan penggunaan sistem tersebut [1].

Menurut peneliti Krisbiantoro, Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Shofana Erimalata [12], TaufiqLuthfi, Siti M, Presdi P.A [13], Fitra K, Dewi Satria Larinse, Samuel Papilaya, Charitas Fibriani [14], menyimpulkan Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem akan dapat berpengaruh dan signifikan terhadap penggunaan dan jika sistem yang disediakan oleh perusahaan dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan pengukuran-pengukuran kualitas sistem dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem

M Yusof et al (2008) menyatakan bahwa kualitas informasi (*Information quality*) berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan pengguna (*system use*) adalah penggunaan frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan sistem dan tingkat sebuah penggunaan sistem. M. yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi pengguna sistem [1]. Menurut peneliti Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Siti Monalisa, Presdi Ponti.A, Fitra Kurnia [13], dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan

2.4.3 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Penggunaan sistem

Menurut M yusuf et al (2008) bahwa pengguna sistem (*system use*) adalah penggunaan frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan sistem dan tingkat sebuah penggunaan sistem [1]. Menurut Penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatah Sofyan [5], Shofana Erimalata [12]. hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga semakin baik kualitas layanan akan menyebabkan semakin besar keinginan seseorang dalam penggunaan sistem dan sebaliknya semakin buruk kualitas layanan akan mengurangi keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap kepuasan pengguna

Menurut M. yusof et al (2008) bahwa kualitas sistem di dalam komponen teknologi mengukur sebuah performa dalam sebuah sistem informasi itu sendiri. Dalam jurnalnya mereka mengatakan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [1].

Menurut penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatahSofyan [5] Shofana Erimalata [12], Siti Monalisa, Presdi Ponti.A, Fitra Kurnia [13], Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti [6]. Hal ini disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.4.5 Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna

M Yusof et al (2008) menyatakan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. M. yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [1]. Menurut penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatahSofyan [5], Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti [6], Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan jika semakin baik dan tepat informasi yang dihasilkan maka akan sangat tinggi pula kepuasan yang akan didapatkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan pengguna

M yusof et al (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pengukuran yang secara keseluruhan dari dukungan penyedia jasa sistem atau teknologi. M. yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [1]. Menurut Penelitian DwiKrisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi

[2], Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatah Sofyan [5], Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti [6], Shofana Erimalata [12].

hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya kualitas layanan sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H6: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.7 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Struktur Organisasi

Menurut M. yusof et al bahwa kualitas sistem di dalam komponen teknologi mengukur sebuah performa dalam sebuah sistem informasi itu sendiri. M. yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik tidak lepas dari dukungan struktur organisasi dalam penerapannya. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H7 : kualitas sistem (KS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap struktur organisasi (SO).

2.4.8 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. M. yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dipengaruhi oleh struktur organisasi dalam penerapannya. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H8 : kualitas informasi (KI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap struktur organisasi(SO).

2.4.9 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Penggunaan sistem

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pengukuran yang secara keseluruhan dari dukungan penyedia jasa sistem atau teknologi. M. yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan system [1].

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh struktur organisasi dalam penerapannya. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H9 : kualitas layanan (KL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap struktur organisasi (SO).

2.4.10 Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Penggunaan sistem

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan sebuah dampak potensial dari sistem informasi [1]. Menurut Penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Yenni Tammubua, Bambang sadjiono, Amir fatah Sofyan [5], Shofana Erimalata [12], menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akan mempengaruhi karakter personal dari pengguna sistem. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H10 : kepuasan pengguna (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem (PS).

2.4.11 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Struktur Organisasi

Menurut M Yusof et al (2008), lingkungan organisasi dapat dianalisis melalui sumber pembiayaan, pemerintah, politi, populasi dan komunikasi. Faktor lingkungan seperti kebijakan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi struktur organisasi,

sementara faktor dalam struktur organisasi akan mempengaruhi populasi yang dilayani dilingkungan. M Yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan *top* manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1]. Menurut Penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2]Yenni Tammubua,Bambang sadjiono,Amir fatah Sofyan [5]Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti [6]. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan yang baik dari lingkungan organisasi apabila sesuai dengan karakteristiknya dapat mempengaruhi struktur organisasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H11 : lingkungan organisasi (LO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap struktur organisasi (SO).

2.4.12 Pengaruh penggunaan Sistem Terhadap *Net Benefit*

Penggunaan sistem berhubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat penggunaannya, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan. Manfaat bersih adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem sehingga dapat memberikan dampak secara langsung terhadap manfaat bersih. Menurut Penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2]Yenni Tammubua,Bambang sadjiono,Amir fatah Sofyan [5],Shofana Erimalata [12] ,Dewi Satria Larinse,Samuel Papilaya,Charitas Fibriani [14].terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H12: Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*

2.4.13 Pengaruh Kepuasan pengguna Terhadap *Net Benefit*

Kepuasan pengguna yaitu persepsi pengguna sistem yang dapat diperoleh dari keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Manfaat bersih menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif pada pengguna [1]. Menurut penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2],Yenni Tammubua,Bambang sadjiono,Amir fatah Sofyan [5]Shofana Erimalata [12].

menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi yang merasa puas akan menganggap bahwa sistem informasi yang ada telah membantu dalam menyelesaikan tugas dengan efektif dan bermanfaat untuk pengguna. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H13 : kepuasan pengguna (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*

2.4.14 Pengaruh struktur Organisasi Terhadap *Net Benefit*

Menurut M Yusof et al (2008) struktur organisasi merupakan bentuk dan kepemimpinan, dukungan dari top manajemen dan staff adalah bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Struktur organisasi akan memberikan pengaruh langsung terhadap manfaat bersih [1]. Menurut Penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Shofana Erimalata [12], Siti Monalisa, Presdi Ponti.A, Fitra Kurnia [13], menyatakan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat peranan struktur organisasi maka semakin tinggi manfaat bersih yang didapatkan dari penggunaan sebuah sistem informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H14 : struktur organisasi (SO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net benefit*

2.4.15 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap *Net Benefit*

Menurut Yusof et al (2008), lingkungan organisasi dapat dianalisis dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, populasi, layanan dan komunikasi. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan maka semakin berhasil penerapan sistem informasi [1]. Menurut penelitian Dwi Krisbiantoro, M. Suyanto, Emha TaufiqLuthfi [2], Laurent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdianti [6]Shofana Erimalata [12]. menyatakan bahwa lingkungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat peranan lingkungan organisasi maka semakin tinggi

manfaat bersih yang didapatkan dari penggunaan sebuah sistem informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H15 : lingkungan organisasi (LO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*

2.4.16 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem

M Yusof et al menyatakan bahwa penggunaan frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan sistem dan tingkat sebuah penggunaan sistem. Dia menyatakan bahwa kualitas sistem di dalam komponen teknologi mengukur sebuah performa dalam sebuah sistem informasi itu sendiri, yang artinya kualitas sistem dapat mempengaruhi penggunaan sistem. M Yusof et al juga menyatakan bahwa penggunaan sistem berhubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat penggunaan, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan. Manfaat bersih adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem sehingga dapat memberikan dampak secara langsung terhadap manfaat bersih [1]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem akan semakin tinggi pula manfaat bersih yang diperoleh dari hasil evaluasi penggunaan sistem terhadap kualitas sistem. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H16 : penggunaan sistem (PS) memediasi hubungan kualitas sistem (KS) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.17 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, dan penggunaan sistem adalah penggunaan frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan sistem dan tingkat sebuah penggunaan sistem. M Yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi

penggunaan sistem. M yusof et al juga menyatakan bahwa penggunaan sistem berhubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat penggunaan, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan. Manfaat bersih adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem sehingga dapat memberikan dampak secara langsung terhadap manfaat bersih [1].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi akan semakin tinggi pula manfaat bersih yang diperoleh dari hasil evaluasi penggunaan sistem terhadap kualitas informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :
H17 : penggunaan sistem (PS) memediasi hubungan kualitas informasi (KI) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.18 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi penggunaan sistem

Menurut M yusof et al bahwa penggunaan sistem adalah penggunaan frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan sistem dan tingkat sebuah penggunaan sistem. M yusof et al juga menyatakan bahwa penggunaan sistem berhubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat penggunaan, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan. Manfaat bersih adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem sehingga dapat memberikan dampak secara langsung terhadap manfaat bersih [1]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi pula manfaat bersih yang diperoleh dari hasil evaluasi kepuasan 31 pengguna terhadap kualitas layanan. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

H18 : penggunaan sistem (PS) memediasi hubungan kualitas layanan (KL) terhadap Manfaat bersih

2.4.19 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna

Menurut M. yusof et al bahwa kualitas sistem di dalam komponen teknologi mengukur sebuah performa dalam sebuah sistem informasi itu sendiri. Dalam

jurnalnya dikatakan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yaitu persepsi pengguna sistem yang dapat diperoleh dari keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Manfaat bersih menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif pada pengguna [1]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem akan memberikan manfaat bersih dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H19 : kepuasan pengguna (KP) memediasi hubungan kualitas sistem (KS) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.20 Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. M. yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yaitu persepsi pengguna sistem yang dapat diperoleh dari keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem [1].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi akan semakin tinggi pula manfaat bersih yang diperoleh dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H20 : kepuasan pengguna (KP) memediasi hubungan kualitas informasi (KI) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.21 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Kepuasan Pengguna

M yusof et al menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pengukuran yang secara keseluruhan dari dukungan penyedia jasa sistem atau teknologi. M yusof et al juga menyatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yaitu persepsi pengguna sistem yang dapat diperoleh dari keseluruhan evaluasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem.

Manfaat bersih menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif pada pengguna [1].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi pula manfaat bersih yang diperoleh dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

H21 : kepuasan pengguna (KP) memediasi hubungan kualitas layanan (KL) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.22 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi

Menurut M. Yusof et al bahwa kualitas sistem di dalam komponen teknologi mengukur sebuah performa dalam sebuah sistem informasi itu sendiri. M. Yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan kualitas sistem membutuhkan dukungan dari struktur organisasi yang terdiri dari tipe, kultur, politik, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, serta manajemen dan komunikasi. Semakin baik dukungan aspek organisasi, maka secara otomatis penerapan sistem informasi juga baik dan akan berpengaruh pada tingkat manfaat bersih yang didapat dari penerapan sistem informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H22 : struktur organisasi (SO) memediasi hubungan kualitas sistem (KS) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.23 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. M. Yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki,

otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan kualitas informasi membutuhkan dukungan dari struktur organisasi yang terdiri dari tipe, kultur, politik, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, serta manajemen dan komunikasi. Semakin baik dukungan aspek organisasi, maka secara otomatis penerapan sistem informasi juga baik dan akan berpengaruh pada tingkat manfaat bersih yang didapat dari penerapan sistem informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H23 : struktur organisasi (SO) memediasi hubungan kualitas informasi (KI) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.24 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi

M Yusof et al menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pengukuran yang secara keseluruhan dari dukungan penyedia jasa sistem atau teknologi. M Yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan kualitas informasi membutuhkan dukungan dari struktur organisasi yang terdiri dari tipe, kultur, politik, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, serta manajemen dan komunikasi. Semakin baik dukungan aspek organisasi, maka secara otomatis penerapan sistem informasi juga baik dan akan berpengaruh pada tingkat manfaat bersih yang didapat dari penerapan sistem informasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H24 : struktur organisasi (SO) memediasi hubungan kualitas layanan (KL) terhadap manfaat bersih (MB).

2.4.25 Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi Struktur Organisasi

Menurut M Yusof et al (2006), lingkungan organisasi dapat dianalisis melalui sumber pembiayaan, pemerintah, politi, populasi dan komunikasi. Faktor lingkungan seperti kebijakan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi struktur organisasi, sementara faktor dalam struktur organisasi akan mempengaruhi populasi yang dilayani dilingkungan. M Yusof et al juga menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan bentuk dari dukungan dalam budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan dan dukungan top manajemen juga merupakan langkah penting untuk kesuksesan sistem [1].

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dukungan dari lingkungan organisasi, maka secara otomatis akan berpengaruh pada tingkat manfaat bersih yang didapat dari struktur organisasi. Maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :
H25 : struktur organisasi (SO) memediasi hubungan lingkungan organisasi (LO) terhadap manfaat bersih (MB).

UNIVERSITAS
MIKROSKIL