

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling berhubungan satu sama lain serta memiliki fungsi yang sama dalam mencapai tujuan tertentu. Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama yang mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi sebuah informasi yang bermanfaat. Didalamnya juga terdapat proses perencanaan, kontrol, koordinasi serta pengambilan keputusan. Sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan dipakai oleh pengguna, maka sistem informasi itu merupakan sistem yang kompleks karena bukan hanya komputer saja yang bekerja (*hardware* dan *software* didalamnya) namun juga manusia. Manusia atau pengguna dalam hal ini menggunakan seluruh ide, pemikiran dan perhitungannya untuk dituangkan kedalam sistem informasi yang digunakan. Sistem informasi yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ini berarti ada banyak jenis sistem informasi dengan tujuan berbeda. Demikian juga, sistem informasi memiliki beberapa komponen dan beberapa elemen yang saling bekerja sama, saling terkait dan memiliki fungsional kerja yang menyatu sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik. Dalam penerapannya sebuah sistem informasi dapat berupa sebuah mainframe, sebuah server dari komputer biasa maupun sebuah *hosting* di internet pada sebuah komputer server. Akan tetapi tetap saja ada kesamaan dari ketiganya yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer untuk melakukan pemrosesan data secara bersamaan baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa kelompok pengguna dengan layanan fitur aplikasi yang disertakan [7].

2.1.2 System Application and Product (SAP)

SAP (*System Application and Product in data processing*) merupakan software Enterprise Resource Planning (ERP), yaitu suatu tools IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan

efektif. SAP terdiri dari sejumlah modul aplikasi yang mempunyai kemampuan mendukung semua transaksi yang perlu dilakukan suatu perusahaan dan tiap aplikasi bekerja secara berkaitan satu sama dengan yang lainnya. Semua modul aplikasi di SAP dapat bekerja secara terintegrasi terhubung yang satu dengan yang lainnya [8]. Adapun modul SAP yang diterapkan di PT. Perkebunan Nusantara IV diantaranya yaitu:

1. **Financial Accounting (FI)**

Digunakan sebagai parameter untuk perhitungan keuntungan, mengukur kinerja keuangan dengan berbasis pada data transaksi. Modul FI juga menyediakan data yang dapat digunakan sebagai alat audit dalam laporan keuangan [9].

2. **Controlling (CO)**

Model CO berfungsi untuk mendukung 4 kegiatan pokok yaitu :

- a. Pengendalian investasi
- b. Pengendalian kegiatan keuangan, memantau dan merencanakan kegiatan pembayaran sesuai dengan jadwal.
- c. Pengendalian kegiatan pembelian, pengadaan dan penggunaan dana dalam unit-unit kerja.
- d. Pengendalian biaya dan keuntungan berdasarkan semua aktifitas perusahaan [9].

3. **Material Management (MM)**

Membantu dalam peningkatan proses akuisisi bahan baku, melengkapi *management inventory* dan sebagai analisa pembuatan laporan dari keseluruhan aktivitas dari proses pembelian. Selain itu sebagai alat *supplier relationship management*, dan memungkinkan pemilihan *supplier* sesuai kualifikasi, kontrak, negosiasi dan evaluasi *supplier* [10].

4. **Plant Maintenance (PM)**

Modul PM untuk mengatur tentang perawatan sebuah pabrik produksi termasuk didalamnya adalah mengenai umur mesin, *maintenance* mesin dan penggunaan mesin dipabrik, sehingga tidak ada masalah yang signifikan dalam proses produksi yang dapat menghambat proses tersebut [10].

5. **Project System (PS)**

Model PS memungkinkan perencanaan dan control konstruksi dan proyek. Model ini membantu agar biaya dari proyek dapat dialokasikan setepat mungkin pada saat proses

pengembangan proyek. Selain itu model ini juga diterapkan untuk mendukung beberapa kegiatan seperti:

- a. Perencanaan terhadap waktu dan nilai.
- b. Perencanaan detail dengan menggunakan perencanaan *costelement* atau *unitcost* dan menetapkan waktu kritis, pendiskripsian aktifitas serta penjadwalan.
- c. Koordinasi dari sumber daya melalui otomasi permintaan material, manajemen dan kapasitas material, sumber daya manusia pemantauan terhadap material, serta kapasitas dan dana selama proyek berjalan [10].

6. **Sales and Distribution (SD)**

Modul ini membantu dalam proses transaksi penjualan suatu produk dengan melakukan penawaran harga terhadap customer sehingga menghasilkan *dealingagreement* dengan customer, dan juga mengatur mengenai jadwal pengiriman suatu barang serta ketersediaan barang. Model ini menekankan pada penggunaan strategi penjualan yang mampu berkoordinasi dari sumber daya melalui otomasi permintaan material, manajemen dan kapasitas material, serta sumber daya manusia [10].

7. **Production Planning (PP)**

Modul PP untuk melakukan perencanaan produksi, penjadwalan produksi, mencatat kegiatan produksi, penentuan sumber daya produksi dan menentukan kualitas produksi yang harus dibuat [10].

8. **Quality Management (QM)**

Modul QM untuk membantu dalam merencanakan control, pemeriksaan dan juga menjamin kualitas dari produk yang dibuat dan spesifikasi dari sebuah material [10].

9. **Human Capital Management (HCM)**

Modul HCM adalah perkembangan dari total potensi manusia yang memperlihatkan nilai organisasi. HCM akan menghasilkan keunggulan kompetitif karena mempermudah sumber daya yang dimiliki organisasi tidak dapat ditiru atau diambil alih oleh pesaing [10].

2.1.3 Tentang Perusahaan

PT. Perkebunan Nusantara IV yang disingkat dengan PTPN IV ini didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1996 tentang Perleburan Perusahaan Perseroan (Persero).

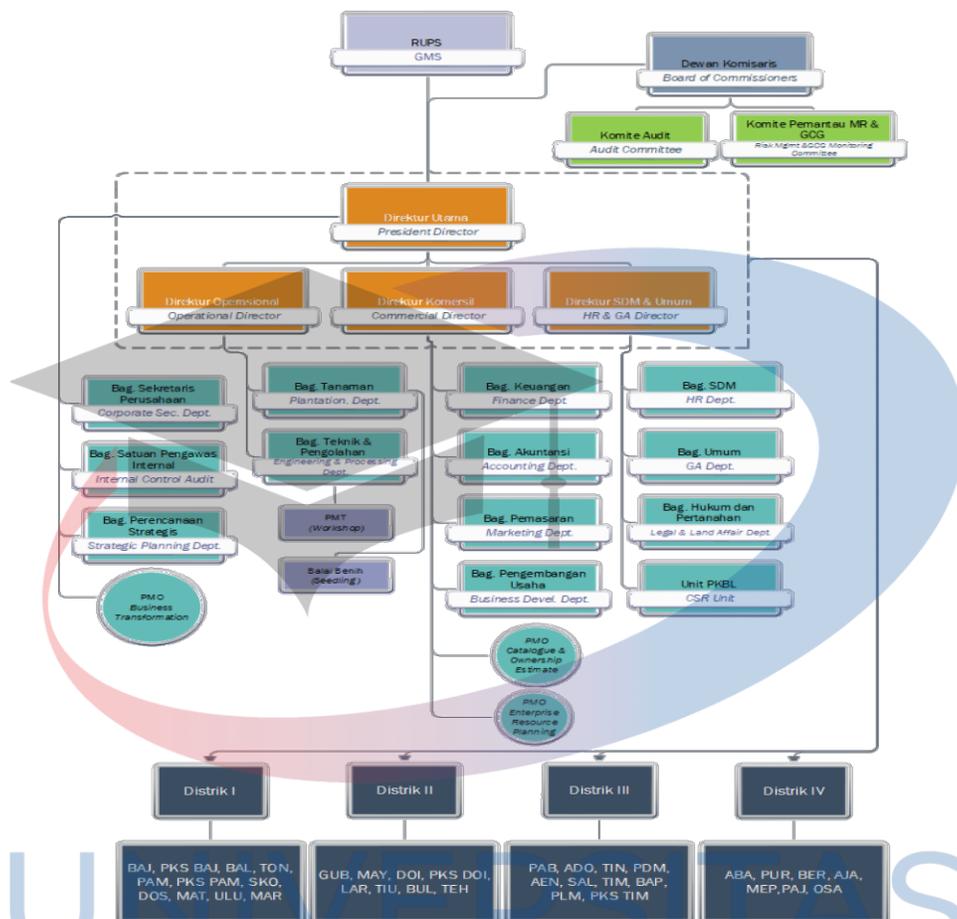
PT Perkebunan VI, Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan VII, dan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan VIII menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan Nusantara IV dan Akta Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan Nusantara IV No. 37 tanggal 11 Maret 1996 yang dibuat dihadapan Notaris Harun Kamil, SH dan Anggaran Dasar telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor: C2-8332 HT.01.01.Th.96 tanggal 8 Agustus dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 81 tanggal 8 Oktober 1996; Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 8675, Anggaran Dasar telah disesuaikan dengan UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas berdasarkan Akta Notaris Sri Ismiyati, SH No. 11 tanggal 04 Agustus 2008 dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui Surat Keputusan No. AHU-60615.AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 10 September 2008, Anggaran Dasar telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No. 16 tanggal 8 Oktober 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Ihdina Nida Marbun, SH.

PT Perkebunan Nusantara IV Medan adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang usaha agroindustry. PT Perkebunan Nusantara IV Medan memiliki usaha perkebunan dan pengolahan komoditas kelapa sawit dan teh yang mencakup pengolahan areal dan tanaman, kebun bibit dan pemeliharaan tanaman yang menghasilkan, Pengolahan komoditas menjadi bahan baku berbagai industry serta pemasaran komoditas yang dihasilkan dan kegiatan pendukung lainnya. PT Perkebunan Nusantara IV Medan memiliki 30 Unit Kebun yang mengelola budidaya Kelapa Sawit dan Teh, 3 Unit Proyek Pengembangan Kebun Inti Kelapa Sawit, 1 Unit Proyek Pengembangan Kebun Plasma Kelapa Sawit yang menyebar di 9 Kabupaten yaitu Kabupaten Langkat, Deli Serdang, Serdang Bedagai, Simalungun, Asahan, Labuhan Batu, Padang Lawas, Batubara dan Mandailing Natal [11].

Dalam proses pengolahan, PT Perkebunan Nusantara IV Medan memiliki 15 Unit Pabrik Kelapa Sawit (PKS) dengan kapasitas total 575 ton Tandan Buah Segar (TBS) per jam, 2 Unit Pabrik Teh dengan kapasitas total 154 ton Daun Teh Basah (DTB) per hari, dan 1 Unit Pabrik Pengolahan Inti Sawit dengan kapasitas 450 ton per hari. PT Perkebunan Nusantara IV Medan juga didukung oleh 1 Unit Usaha Engineering Manufacturing and Construction yaitu Pabrik Mesin Tenara (PMT) dan 3 Unit Usaha Rumah Sakit yaitu RS. Laras, RS. Balimbingan dan

RS.Pabatu kemudian seluruh Unit Usaha dan Proyek Pengembangan PT Perkebunan Nusantara IV Medan dikelompokkan ke dalam 5 Grup Unit Usaha (GUU) [11].

2.1.3.1 Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara IV Medan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara IV Medan

2.1.3.2 Visi dan Misi PT. Perkebunan Nusantara IV Medan

a. Visi Perusahaan

Visi dari PT Perkebunan Nusantara IV Medan yaitu “*Menjadi Perusahaan Agro Industri yang Unggul dan Berkelanjutan*”.

b. Misi Perusahaan

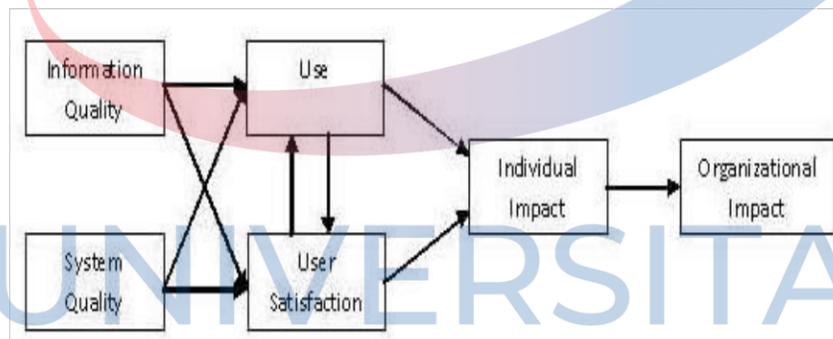
Misi PT Perkebunan Nusantara IV Medan antara lain yaitu :

1. Menyelenggarakan usaha agro industri berbasis kelapa sawit dan teh.
2. Menjalankan usaha dengan prinsip-prinsip terbaik, inovatif dan berdaya saing tinggi.

3. Menyelaraskan kegiatan usaha dengan masyarakat dan stakeholder melalui kemitraan yang menguntungkan serta berwawasan lingkungan.
4. Ikut menunjang program pemerintah dalam upaya peningkatan lingkungan [11].

2.1.4 Model Kesuksesan Delone dan McLean

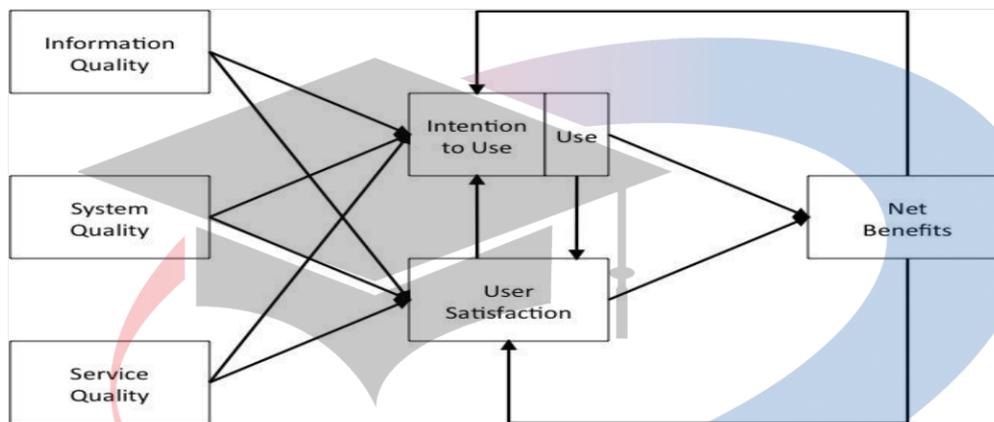
Model kesuksesan yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (1992) adalah model yang sederhana tetapi dinilai cukup valid dan mudah dipahami sebagai alat ukur untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan sistem informasi di sebuah lembaga organisasi atau perusahaan. Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat didalamnya. Pengukuran masing-masing dari elemennya tidak secara independen tetapi secara keseluruhan dengan elemen yang satu akan mempengaruhi elemen yang lainnya. Delone dan McLean mengulas definisi keberhasilan sistem informasi yang sudah ada dan mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses yaitu pembuatan dari suatu sistem informasi, penggunaan sistem informasi dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem tersebut[2].



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (1992)

Dari Gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa kualitas sistem (*systemquality*) dan kualitas informasi (*informationquality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*usersatisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif maupun negatif. Kemudian penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan juga mempengaruhi dampak organisasional (*organixational impact*)[2].

Seiring perkembangannya penelitian tentang implementasi sistem informasi, model yang dikembangkan oleh Delone dan McLean ini mendapatkan berbagai kritik dan saran. Oleh sebab itu, dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, Delone dan McLean memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbaharui. Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model Delone dan McLean yang telah diperbaharui (2003) yaitu sebagai berikut[2]:



Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean yang Diperbaharui (2003)

Adapun elemen-elemen yang ditambahkan dan diubah adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Menambahkan dimensi minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternative dari dimensi pemakai (*use*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi *net benefits*. Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana [2].

Pada penelitian ini, model penelitian yang dipakai dalam pengukuran kesuksesan SAP adalah model Delone dan McLean yang terbaru yaitu *The Update D&M IS Success Model* (2003). Berikut merupakan indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem informasi itu sendiri. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Delone dan McLean (2003) dalam penelitiannya menggunakan 5 indikator untuk mengukur kualitas sistem diantaranya kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*) kehandalan sistem (*reliability system*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security system*) [12].

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Delone dan McLean (2003) menggunakan lima indikator dalam penelitiannya untuk mengukur kualitas sistem informasi yaitu, kelengkapan informasi (*completeness*), penyajian informasi (*format*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Dengan kata lain kualitas informasi mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem dapat diterima dan digunakan atau tidak oleh pengguna [12].

3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Delone dan McLean (2003) dalam penelitiannya menggunakan empat indikator untuk mengukur kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) [12].

4. Penggunaan (Use)

Menurut Delone and McLean, peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi. Penggunaan merupakan segala sesuatu yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem yang dipakai dan yang mengacu pada sifat penggunaan, pengambilan informasi, sampai ke pelaksanaan transaksi [13].

5. Kepuasan pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem

merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (efficiency), keefektifan (effectiveness), dan kepuasan (satisfaction)[14].

6. Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (impact) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual maupun organisasi, termasuk didalamnya produktivitas, menugatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi[14].

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu. Berikut ini adalah beberapa jurnal penelitian yang terkait dan pada tabel ini akan terlihat hubungan antara variabel serta hasil dari penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1	Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi.[13] (2013)	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus : Implementasi SAP B1 di PT. CP	Variabel Independen : 1. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) 3. Kualitas Layanan(<i>service quality</i>) Variabel Dependen :	1. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. 2. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

			1. Kepuasan pengguna 2. Penggunaan 3. Manfaat Bersih	berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.
2	Janis Arifiantika. [6] (2015)	Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah melalui Model Delone And McLean	Variabel Independen : 1. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) 3. Kualitas Layanan (<i>service quality</i>) Variabel Dependen : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna 3. Manfaat Bersih	1. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. 2. Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. 3. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
3	Kenti Yuliana. [4] (2016)	Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean untuk Evaluasi Sistem	Variabel Independen : 1. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) 3. Kualitas Layanan	1. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. 2. Kepuasan Pengguna berpengaruh

		<p>Informasi POS pada PT. POS Indonesia (Persero) Divici Regional VI Semarang</p>	<p>(<i>service quality</i>)</p> <p>Variabel Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pengguna 2. Penggunaan 3. Dampak Individual 4. Dampak Organisasional 	<p>signifikan terhadap Dampak Individual.</p> <p>3. Dampak Individual berpengaruh signifikan terhadap Dampak Organisasional.</p> <p>4. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan.</p> <p>5. Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>6. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual.</p> <p>7. Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan tidak mempengaruhi satu</p>
--	--	---	--	---

				sama lain.
4	Ikhyanuddin. [3] (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah Berbasis Akrual Di Kabupaten Aceh Besar	<p>Variabel Independen :</p> <p>1. Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>service quality</i>)</p> <p>Variabel Dependen :</p> <p>1. Kepuasan Pengguna</p> <p>2. Penggunaan</p> <p>3. Manfaat Bersih</p>	<p>1. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>2. Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan.</p> <p>3. Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat Bersih.</p> <p>4. Kepuasan Pengguna berpengaruh</p>

				signifikasn positif terhadap Manfaat Bersih.
5	Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Juprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desi Arisandy. [2] (2017)	Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan	Variabel Independen : 1.Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) 3.Kualitas Layanan (<i>service quality</i>) Variabel intervening : 1.Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) Variabel Dependen : 1.Kinerja Individu	1. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dimana kepuasan pengguna bukanlah Variabel Mediasi antara Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kinerja Individu namun hanya Kualitas Layanan terhadap Kinerja Individu pengguna SAP yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna.
6.	Siti Rahmi. [14] (2017)	Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i>)	Variabel Independen : 1. Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>). 2.Kualitas Sistem (<i>system quality</i>).	1. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. 2. Kualitas Informasi berpengaruh positif

		Menggunakan Model Delone Dan McLean Yang Diperbaharui Pada PT Sari Husada Generasi Mahardika	<p>3. Kualitas Layanan (<i>service quality</i>).</p> <p>Variabel dependen :</p> <p>1. Penggunaan</p> <p>2. Kepuasan Pengguna</p> <p>3. Manfaat Bersih</p>	<p>terhadap Kepuasan Pengguna</p> <p>3. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan.</p> <p>4. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata.</p> <p>5. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan Kepuasan Pengguna.</p> <p>6. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.</p>
7	Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desi Arisandy. [15] (2017)	Analisis Kesuksesan Penerapan SItem Informasi Data Pokok Pendidikan	<p>Variabel Independen :</p> <p>Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)</p>	<p>1. Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan secara tidak langsung terhadap Dampak Individu karena adanya Kepuasan</p>

		(DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara	3. Kualitas Layanan (<i>service quality</i>) Variabel Dependen : 1. Kepuasan Pengguna 2. Manfaat Bersih	Pengguna. 2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individu dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individu.
8	Ardhini Warih Utami dan Febriliyan Samopa. [16] (2013)	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) DiPerguruan Tinggi Dengan Menggunakan D & M IS Success Model (Studi Kasus : ITS Surabaya)	Variabel Independen : 1. Kualitas Informasi (<i>informationquality</i>) 2. Kualitas Sistem (<i>systemquality</i>) 3. Kualitas Layanan (<i>servicequality</i>) Variabel Dependen : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna 3. Manfaat Bersih	1. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. 3. Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat

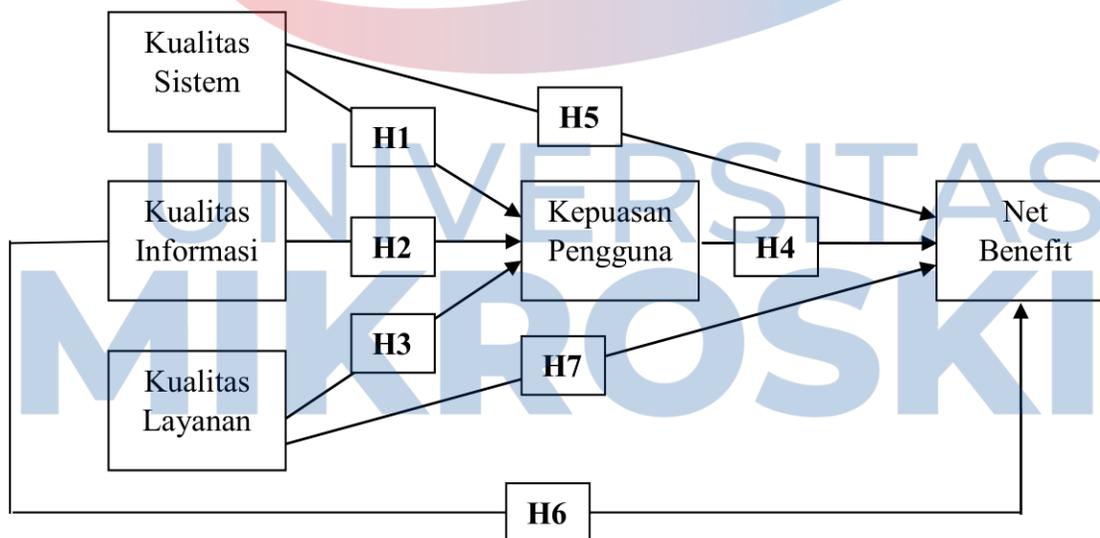
				Bersih.
9	Wahyu Manuhara Putra dan Muh.Alfian. [17] (2016)	Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Lembaga Keuangan Mikro : Modified Delone McLean Model	Variabel independen : 1.Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2.Kualitas Informasi (<i>information quality</i>) Variabel Dependen : 1.Kepuasan Pengguna 2.Penggunaan 3.Net Benefit	1. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. 4. Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh terhadap Dampak
10	Irfan Mahendra dan Brama Hanafi. [18] (2018)	Analisis Keberhasilan Website Resmi Universitas Borobudur Menggunakan Delone &	Variabel Independen : 1.Kualitas Sistem (<i>system quality</i>) 2.Kualitas Infromasi (<i>information quality</i>)	1. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. 2. Kualitas Sistem

		McLean Model	3. Kualitas Layanan (<i>service quality</i>) Variabel Dependen : 1. Kepuasan Pengguna	berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. 3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
--	--	--------------	---	--

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/model konseptual dalam penelitian ini mengacu pada model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean 2003, sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.4 Model Kerangka Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka/model konseptual diatas makadalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih
- H5 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna
- H6 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna
- H7 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat Bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem SAP terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Delone and McLean kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai suatu hal yang melekat pada sistem informasi tersebut. Kualitas sistem merupakan salah satu yang menjadi dimensi pertama di model kesuksesan informasinya dan kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri dilihat dari tampilan antarmuka, mudah untuk digunakan, aksesibilitas, keandalan dan waktu respon [19]. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi (2013) [13], menyimpulkan hasil kualitas sistem terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, jika sistem yang disediakan oleh perusahaan dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan pengukur kualitas sistem maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang disediakan sehingga apabila semakin baik sistem yang disediakan maka akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kenti Yuliana (2016) [4], Ikhyanuddin (2017) [3], Siti Rahmi (2017) [14], Ardhini Warih Utami dan Febriliyan Samopa (2013) [16], Irfan Mahendra dan Brama Hanafi (2018) [18], dan Erwin Setiwan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desy Arisandy (2017) [2] menyimpulkan bahwa hasil kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada SAP

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Sistem SAP terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan ukuran dari kualitas *output* dari sistem informasi, termasuk dalam bentuk laporan yang dihasilkan sistem [19]. Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dan *output* sistem informasi yaitu, laporan manajemen dan halaman web yang relevan, dapat dimengerti, akurasi, keringkasan, kelengkapan, ketepatan waktu dan kemanfaatan [19]. Hasil penelitian terdahulu yang membuktikan pernyataan tersebut dilakukan oleh Ikhyanuddin (2017) [3], yang mengemukakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti lain yang dilakukan oleh Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi (2013) [13], Erwin Setiwan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianito Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desy Arisandy (2017) [2], Siti Rahmi (2017) [14], Irfan Mahendra dan Brama Hanafi (2018) [18], Wahyu Manuhara Putra dan Muh. Alfian (2016) [17], Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsa dan Desi Arisandy (2017) [15] membuktikan bahwa kualitas informasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan jika semakin baik dan tepat informasi yang dihasilkan maka akan semakin tinggi pula kepuasan menggunakan informasi yang didapatkan. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada SAP

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Sistem SAP terhadap Kepuasan Pengguna

Delone and McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas maka pengguna cenderung akan merasa puas, maka begitu pula untuk kondisi sebaliknya. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang membuktikan pernyataan tersebut dilakukan oleh Siti Rahmi (2017) [14] yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi (2013) [13], Ikhyanuddin (2017) [3], Ardhini Warih Utami dan Febriliyan Samopa (2013) [16] dan Irfan Mahendra dan Brama Hanafi (2018) [18] membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang ataupun pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit

sistem informasi [5]. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada SAP

2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem SAP terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna merupakan alat penting dalam mengukur respon pengguna terhadap sistem yang digunakan[19]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kenti Yuliana [4] membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Kepuasan pengguna ini merupakan hasil evaluasi dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi pula manfaat yang didapatkan dan sebaliknya jika semakin rendah tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin sedikit pula manfaat yang diperoleh. Kepuasan pengguna juga merupakan bentuk respon pengguna terhadap sistem yang digunakan[19]. Penelitian lain yang dilakukan Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi (2013) [13], Siti Rahmi (2017) [14] dan Ikhyanuddin (2017) [3] membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih pada Sistem SAP

2.4.5 Pengaruh Kualitas Sistem Sistem SAP terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan sebuah sistem informasi. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi informasi terhadap sistem yang digunakan[13]. Delone and McLean mengatakan bahwa manfaat bersih adalah tindakan yang paling penting, namun tidak dapat dianalisis dan dipahami tanpa pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi. Menurut Delone and McLean dimensi manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan para pengguna [13]. Hasil penelitian Philip A.E Serumaga-Zake (2017) [20] membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif

terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan Etik (2017) [21] dan Razilan Abdul Kadir (2015) [22] membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna pada Sistem SAP

2.4.6 Pengaruh Kualitas Informasi *System Application Product* (SAP) terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pengguna dan memberikan dampak yang buruk apabila kualitas informasinya tidak berkualitas[23]. Kinerja individu dengan hasil yang diharapkan adalah kinerja sebagai pendapat pengguna atas sistem informasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka pada perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desi Arisandy (2017) [15] membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan Etik (2017) [21] dan Razilan Abdul Kadir (2015) [22] membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H6: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna pada Sistem SAP

2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan Sistem SAP terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Menurut Delone and McLean kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan bagian TIK dan penyedia layanan kepada para pengguna, memastikan sistem dapat diaplikasikan dengan baik secara internal maupun eksternal [13]. Apabila layanan yang disediakan baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Sehingga tingginya tingkat kualitas layanan akan memperoleh manfaat bersih dari hasil

evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan tersebut. Hasil penelitian Philip A.E Serumaga-Zake (2017) [20] membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan Etik (2017) [21], Razilan Abdul Kadir (2015) [22] dan Purwaningsih (2010) [23] membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H7: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna pada Sistem SAP

