

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang di perlukan [11].

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang di sebut blok bangunan (*building block*), yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali.

a. Blok masukan (*input blok*)

Input memiliki data yang masuk ke dalam sistem informasi. Yang dimaksud dengan input di sini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

b. Blok model (*model block*)

Block ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematika yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang di inginkan.

c. Blok keluaran (*output block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

d. Block teknologi (*technology block*)

Teknologi merupakan tool box dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 (tiga) bagian utama, yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*). Dan perangkat keras (*hardware*).

e. Blok basis data (*database clock*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan perangkat lunak di gunakan untuk memanipulasinya. Data perlu di simpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut.

f. Block kendali (*control block*)

Banyak hal dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan pada sistem itu sendiri, ketidak-efesiensian, sabotase, dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu di rancang dan di terapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem di cegah dan bila terlanjur maka kesalahan-kesalahan dapat dengan cepat diatasi [11].

### 2.1.2 Sistem Informasi Akademik Berbasis Web

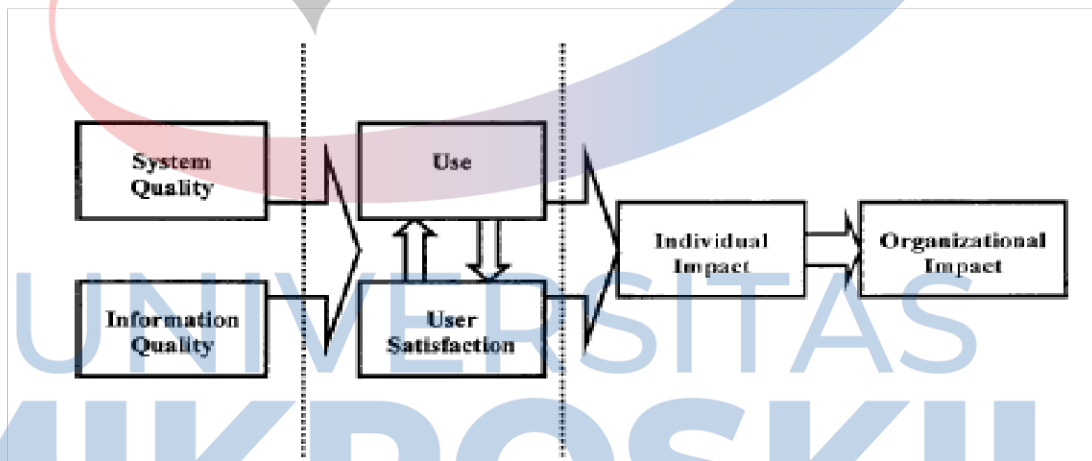
Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang digunakan mahasiswa dalam mengakses informasi seputar catatan akademik selama proses perkuliahan baik berupa info data, KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), jadwal kuliah, serta pembayaran uang kuliah. Sistem informasi akademik berbasis web ini telah tumbuh begitu pesat karena informasi menjadi salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi khususnya diperguruan tinggi.

Dengan adanya sistem ini, dapat mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan kegiatan perkuliahan. Dan menghimpun berbagai macam data yang diproses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu. SIKAD akan menghasilkan informasi yang diperlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik. SIKAD bagi UINSU merupakan media informasi, komunikasi dan proses administrasi mahasiswa dalam bidang pendidikan, keuangan, serta akademik. Sehingga dengan adanya sistem ini dapat menghemat biaya dan waktu yang dikeluarkan [8].

### 2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean

Model kesuksesan yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992) ini adalah model yang sederhana tetapi dinilai cukup valid oleh para peneliti. Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Pengukuran masing-masing elemennya tidak secara independen tetapi secara keseluruhan dengan elemen yang satu mempengaruhi elemen yang lainnya.

Pembuatan model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) ini dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. Delone & Mclean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari suatu sistem informasi, penggunaan sistem informasi tersebut dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem tersebut.

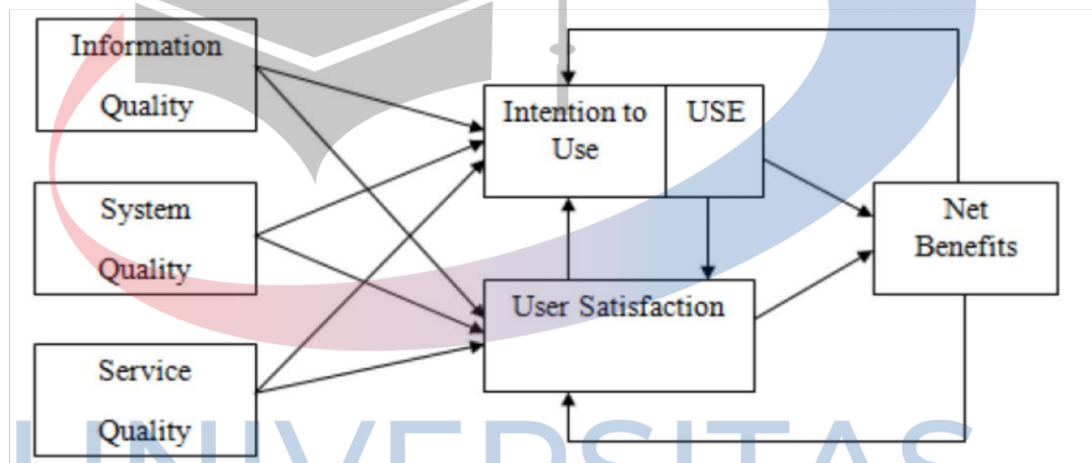


Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (1992)

Dari Gambar tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). 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 selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*) [2].

#### 2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Diperbarui

Seiring perkembangannya penelitian tentang implementasi sistem informasi, model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean ini mendapatkan berbagai kritik dan saran. Oleh karena itu, dari kontribusi penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang. Delone dan Mclean memperbaharui modelnya dan menyebutkannya 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) terlihat sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (2003)

Adapun elemen-elemen yang ditambahkan ataupun diubah, yaitu 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 pemakaian (*use*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefits*). Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana [2].



Berikut ini pembahasan dari ke enam variabel diatas yaitu : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Delone dan Mclean (2003), mengatakan bahwa kualitas sistem adalah suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*responsive time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reability*) dan keamanan sistem (*security*) [4].

#### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik *output* yang ditawarkan oleh sistem informasi. Beberapa indikator dalam penelitiannya untuk mengukur kualitas informasi, yaitu : keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*) [4].

#### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna. Delone dan Mclean (2003), mengatakan bahwa ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) atau jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) atau kepedulian sistem terhadap pengguna, dan respon sistem (*system responsiveness*) atau kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna [4].

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi sebenarnya mungkin menjadi ukuran keberhasilan yang tepat. Peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem

informasi. Penggunaan sistem dapat diukur dengan waktu koneksi, ketepatan penggunaan dan tujuan penggunaan [4].

#### 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Delone & Mclean (2003) mengatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya. Peningkatan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan mengakibatkan peningkatan niat untuk menggunakan, sehingga pada akhirnya akan menimbulkan peningkatan penggunaan. Oleh karena itu, pengguna yang merasa puas akan terus menggunakan sistem informasi dan cenderung untuk melihat sistem sebagai manfaat dalam proses kegiatan akademik [4].

#### 6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa manfaat bersih merupakan peran penting dalam keberhasilan sistem informasi. Dan sejauh mana sistem informasi memberi kontribusi terhadap keberhasilan para pengguna. Perubahan konstruksi ini berasal dari gabungan dimensi dampak individual dan organisasi pada D & M *IS Success Model* asli serta tambahan dampak dari penelitian lain seperti dampak kelompok kerja dalam suatu keberhasilan tunggal [2].

### 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.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Topik Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil Penelitian
1.	Siti Rahmi (2017)	Pengujian Kesuksesan Implementasi	Independen: 1. Kualitas Sistem	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap

	[3].	ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone dan Mclean Yang Diperbaharui Pada PT Sari Husada Generasi Mahardhika	<p>(<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	<p>kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p>
2.	Heri Kuswara, dan Cep Adiwiharja (2016) [4]	Pembuktian Model Delone dan Mclean Pada Sistem Teknologi Informasi Kewirausahaan Kampus Studi	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

		Kasus Pada BSI Entrepreneur Center (BEC)	<p>(<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	<p>kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p>
3.	Supriyono (2017) [5].	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta Dengan Pendekatan Model Delone & Mclean	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>



			<p>(<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	<p>kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p>
4.	<p>Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) [6].</p>	<p>Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean</p>	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

			<p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	<p>manfaat bersih</p>
5.	<p>Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2014) [7].</p>	<p>Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi pada Mahasiswa SI Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012)</p>	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mahasiswa</p>

			<p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	
6.	<p>Muhamad Tamam Mubarak, Heru S, dan Riyadi (2015) [8]</p>	<p>Manfaat - Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya</p>	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual</i></p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p>

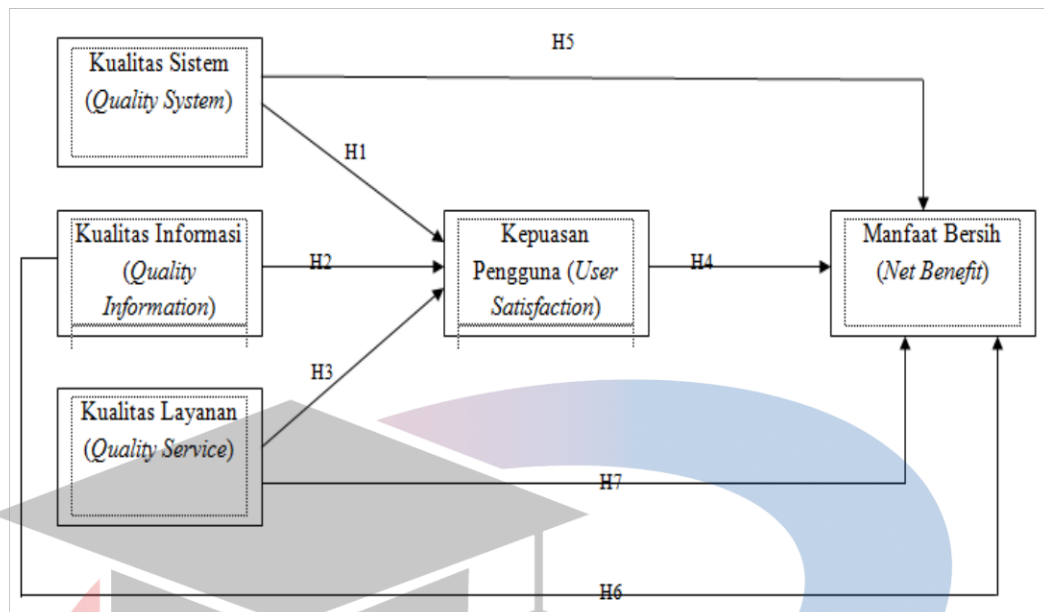
			<i>impact)</i>	
7.	Nani Agustina (2016) [9].	Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi kasus Mahasiswa Bina Sarana Informatika)	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</li> <li>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</li> </ol> <p>Mediasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol> <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemakai</li> </ol>
8.	Janis Arifiantika	Analisis Tingkat Keberhasilan	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan</li> </ol>

(2015) [10].	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mclean	<p>Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>Mediasi:</p> <p>1. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Dampak Individu (<i>Individual impact</i>)</p>	<p>terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p>
-----------------	--	--	--

### 2.2.1 Kerangka/Model Konseptual

Model penelitian Delone dan Mclean yang akan diuji kembali dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (*variabel independen*) meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), dan variabel mediasi meliputi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan variabel terikat (*variabel dependen*) meliputi manfaat bersih.





Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Teoritis

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Delone dan Mclean (1992) menyatakan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian dari Zahirul Alfian, dkk (2014) [7], dan Siti Rahmi (2017) [3]. Menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna.

Kualitas sistem dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna semakin pengguna sistem menganggap kualitas sistem akademik itu tinggi maka pengguna semakin puas terhadap sistem pada portal akademik tersebut. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis pertama yang dapat dikembangkan yaitu :

**H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi digunakan mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi sebagai output dari suatu sistem, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Sehingga hal ini akan berpengaruh pada kepuasan pengguna yang diperoleh pengguna.

Hasil penelitian dari Nani Agustina (2016) [9], dan Siti Rahmi (2017) [3] menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis kedua yang dapat dikembangkan yaitu :

**H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan juga memengaruhi kepuasan pengguna. Jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas maka pengguna cenderung akan merasa puas, maka begitu pula untuk kondisi sebaliknya.

Hasil penelitian dari Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) [6], dan M. Tamam Mubarak (2015) [8], menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis ketiga yang dapat dikembangkan yaitu :

**H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

### **2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih**

Kepuasan pengguna memberikan manfaat setelah sistem tersebut digunakan. Untuk menilai kesuksesan sebuah sistem maka sistem harus memiliki kualitas yang baik, perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakannya untuk

melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran dalam sistem. Sebaik apapun sistem informasi yang diterapkan jika pengguna sistem informasi tidak merasa suka maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses.

Hasil penelitian dari Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) [6], Heri Kuswara dan Cep Adiwiharja (2016) [4], dan Supriono (2017) [5], menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis keempat yang dapat dikembangkan yaitu :

**H4 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih**

#### **2.3.5 Pengaruh Kualitas Sistem dan Manfaat Bersih di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa kualitas sistem di ukur dari segi kemudahan penggunaan, kehandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi dan kepentingannya. Manfaat bersih di ukur sebagai kualitas lingkungan kerja dan kinerja kerja [2]. Kualitas sistem terhadap dampak individu diduga karena penggunaan sistem informasi akademik bersifat *mandatory*. Mahasiswa sebagai pengguna yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas dari sistem yang ada lebih karena tugas dari perkuliahan merupakan kebutuhannya atau lebih bersifat tidak ada pilihan lain [12]. Hasil penelitian dari Etik (2017) [12] dan Razilan (2015) [14], menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis ke lima yang dapat dikembangkan yaitu :

**H5 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

### **2.3.6 Pengaruh Kualitas Informasi dan Manfaat Bersih di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa kualitas informasi di ukur dalam akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistinsi. Manfaat bersih di ukur dalam hal kinerja pengambilan keputusan, efektivitas kerja, dan kualitas kerja [2]. Kualitas informasi meningkatkan dan berdampak baik terhadap dampak individu melalui rasa kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem [12]. Hasil penelitian dari Etik (2017) [13] dan Razilan (2015) [14], menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis ke enam yang dapat dikembangkan yaitu :

**H6 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

### **2.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan dan Manfaat Bersih di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan, yakni kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Manfaat bersih di ukur dalam hal kinerja pengambilan keputusan, efektivitas kerja dan kualitas kerja [2]. Kualitas layanan yang baik diberikan oleh pihak Fakultas Ushuluddin itu sendiri yang berdampak terhadap individu berupa kinerja yang dirasakan oleh mahasiswa. Hasil penelitian dari Etik (2017) [12] dan Purwaningsih (2010) [15], menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih di mediasi oleh kepuasan pengguna. Sesuai dengan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan, maka hipotesis ke tujuh yang dapat dikembangkan yaitu :

**H7 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna**