

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah merupakan kombinasi teratur adapun dari orang-orang, hardware, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Orang bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (hardware), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (software), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang di simpan (sumber daya data) sejak permulaan peradaban. [11]

Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

- **Sistem Informasi berdasarkan fungsionalitas Bisnis**

Sistem informasi berdasarkan fungsionalitas bisnis, dikelompokkan menjadi :

- a. Sistem informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan Akuntansi. Akuntansi sendiri sebenarnya adalah sistem informasi. Tujuan sistem informasi akuntansi adalah menyediakan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan yang dilaksanakan oleh aktivitas yang disebut pemrosesan informasi. Sebagaimana keluaran yang diperlukan oleh pemroses informasi disediakan oleh sistem pemroses transaksi, seperti laporan keuangan dari sistem pemrosesan transaksi namun sebagian besar diperoleh dari sumber lain, baik dari dalam maupun dari luar perusahaan. Pengguna utama pemrosesan transaksi adalah manager perusahaan. Mereka mempunyai tanggung jawab pokok untuk mengambil keputusan yang berkenaan dengan perencanaan dan pengendalian oprasi perusahaan. Pengguna output lainnya adalah para karyawan penting seperti akuntan, insinyur serta pihak luar seperti investor dan kreditor. [12]

a. Sistem Informasi Keuangan

Sistem informasi keuangan adalah sistem informasi yang memberikan informasi kepada orang atau kelompok baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan mengenai masalah keuangan. Informasi yang diberikan disajikan dalam bentuk laporan khusus, laporan periodik, hasil dari simulasi matematika, saran dari sistem pakar, dan komunikasi elektronik. Peran sistem informasi dalam bidang keuangan sangat penting bagi para pelaku ekonomi, khususnya di kota-kota besar yang tidak lagi menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayarannya, tetapi telah memanfaatkan layanan perbankan modern. Peran sistem informasi terpadu dalam perusahaan sangat penting untuk mengetahui informasi yang menyangkut posisi keuangan bermanfaat bagi sejumlah pemakai (managemen, kreditor, pemerintah, pemegang saham) sebagai dasar pengambilan keputusan. [12]

b. Sistem Informasi Manufaktur

Sistem informasi manufaktur adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang bekerja dalam hubungannya dengan sistem informasi fungsional lainnya untuk mendukung manajemen perusahaan dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan manufaktur produk perusahaan yang pada dasarnya tetap bertumpu pada input, proses dan output. Sistem ini digunakan untuk mendukung fungsi produk yang meliputi seluruh kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan pengendalian proses untuk produksi barang dan jasa. [12]

c. Sistem Informasi Pemasaran

Jika diartikan dalam arti luas, sistem informasi pemasaran adalah kegiatan perseorangan dan organisasi yang memudahkan dan mempercepat hubungan pertukaran yang memuaskan dalam lingkungan yang dinamis melalui penciptaan pendistribusian promosi dan penentuan harga barang jasa dan gagasan. Sistem informasi pemasaran mempunyai komponen yang sama dengan sistem informasi secara umum yaitu komponen-komponen input, model, output, basis data, teknologi dan control. Perbedaan komponen-komponen ini antara sistem informasi lainnya adalah konteks letak dari sistem informasinya, misalnya untuk sistem informasi pemasaran ini, maka komponen inputnya adalah input tentang data pemasaran dan outputnya adalah laporan-laporan yang berisi informasi pemasaran. [12]

d. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia

Sistem informasi sumber daya manusia (SISDM/HRIS) merupakan sebuah bentuk interaksi/ pertemuan antara bidang ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan teknologi informasi. Sistem ini menggabungkan MSDM sebagai suatu disiplin yang utamanya mengaplikasikan bidang teknologi informasi ke dalam aktifitas-aktifitas MSDM seperti hal perencanaan, dan menyusun sistem pemrosesan data dalam serangkaian langkah-langkah yang terstandarisasi dan terangkum dalam aplikasi perencanaan sumber daya perusahaan/*Enterprise resource planning* (ERP). [12]

2.1.2 Tentang Perusahaan

PT SC JOHNSON & SON INDONESIA adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 1971 dan merupakan kemitraan antara SC Johnson & Son, Inc., perusahaan multinasional yang berkantor pusat di Racine, Wisconsin, USA dengan pemegang saham mayoritas Indonesia. Perusahaan memiliki fasilitas produksi sendiri untuk menghasilkan hampir seluruh rangkaian produk yang dijual di Indonesia. Terdapat beberapa perusahaan lokal yang juga mendukung pengadaan sejumlah produk dengan pengawasan mutu yang ketat dari PT SC Johnson & Son Indonesia. [3]

Beberapa produk kami juga didatangkan dari fasilitas produksi Sc Johnson di wilayah lain. Jasa logistik dan pergudangan kami juga didukung oleh pihak ketiga yang sudah ahli dibidangnya. PT.Sc Johnson & Son Indonesia melakukan inovasi, mengembangkan dan memasarkan produk-produk berkualitas tinggi mulai dari produk pengendali serangga, pembersih rumah tangga, pengharum udara sampai dengan produk perawatan mobil dan motor. Produk-produk kami sudah dikenal masyarakat luas baik didalam maupun di luar negeri dan merupakan produk - produk yang inovatif, aman, dan mendukung hidup yang praktis dan sehat. [3]

Sesuai dengan falsafah global Sc Johnson yang tercermin pada motto “This We Believe” (terlampir), Perusahaan memperhatikan tanggung jawabnya terhadap lingkungan masyarakat dan negara dimana ia beroperasi, dengan selalu berorientasi kepada integritas tertinggi. Kesesuaian produk SC Johnson terhadap beragam kebutuhan konsumen dapat ditemukan dalam rangkaian produk – produk yang bervariasi luas dengan merek – merek internasional seperti Glade, Mr. Muscle, Bebek,

Pledge, Kit, Bayfresh, Off! Dan lainnya. Adapun visi dan misi PT. SC Johnson & Son yaitu:

- **Visi PT. SC Johnson & Son**

PT. SC Johnson & Son Indonesia merupakan perusahaan konsumen product yang terdepan dan terpercaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen / pelanggan dengan memfokuskan pada keunggulan produk yang memiliki nilai tambah yang terus menerus dapat dipertahankan, terjangkau dan mudah didapat serta dikelola dan didukung oleh sumber daya manusia Indonesia yang kompeten, memiliki integritas tinggi, saling menghargai sesuai dengan prinsip “This We Believe“ dan peduli pada lingkungan. [3]

- **Misi PT. SC Johnson & Son**

Membuat penemuan-penemuan baru dan memasarkan konsumen product yang terpercaya dengan kualitas dan nilai terbaik bagi terpenuhinya kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kehidupan manusia. [3]

2.1.3 System Application Product (SAP)

Pada tahun 1972, lima pengusaha di Jerman memiliki visi untuk potensi dalam bidang bisnis teknologi. Dimulai dengan satu pelanggan dan segelintir karyawan, SAP berangkat ke jalur yang tidak hanya mengubah dunia teknologi informasi saja, tapi juga mengubah cara perusahaan dalam melakukan bisnis. Sehingga terciptanya suatu sistem software enterprise yang standard dan dapat mengintegrasikan seluruh proses bisnis secara realtime. [13]

SAP (System Application and Product in data Processing) merupakan software Enterprise Resources 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. [13]

Seperti yang diketahui SAP merupakan suatu sistem yang terintegrasi, dengan kata lain jika suatu perusahaan mengimplementasikan SAP pada perusahaannya maka

akan berakibat perbuahan yang dilakukan pada satu modul, secara otomatis akan mengupdate modul yang lainnya bila informasi yang dirubah berkaitan dengan modul tersebut, data akan secara otomatis akan terupdate begitu user menginput data ke dalam sistem. Hal ini dikenal dengan istilah real-time processing. [13]

2.1.3.1 Modul-Modul Dalam sistem SAP

A. Financial

1. FI-Financial Accounting

Digunakan sebagai parameter untuk perhitungan keuntungan, mengukur kinerja keuangan dengan berbasis pada data transaksi. Juga menyediakan data yang dapat digunakan sebagai alat audit dalam laporan keuangan. [14]

2. CO-Controlling

Fungsi modul CO untuk mendukung 4 kegiatan pokok, yaitu:

- Pengendalian investasi.
- memantau dan merencanakan kegiatan pembayaran sesuai dengan jadwal.
- Pengendalian kegiatan pembelian pengadaan dan penggunaan dana dalam unit - unit kerja.
- Pengendalian biaya dan keuntungan berdasarkan semua aktifitas perusahaan

3. IM-Investment-Management

Modul IM berkaitan dengan fungsi modul TR, dengan modul IM lebih ditujukan untuk analisis investasi jangka panjang dan aset tetap dari perusahaan untuk membuat keputusan [14]

4. EC-Enterprise Management

Modul EC adalah untuk memberikan akses mengenai :

- Kondisi keuangan perusahaan
- Hasil dari perencanaan dan pengendalian perusahaan
- Pengembangan investasi
- Pemeliharaan asset-aset yang dimiliki
- Pengembangan SMD perusahaan
- Kondisi pasar yang berkaitan dengan penambilan keputusan
- Faktor-faktor structural dari proses bisnis, seperti struktur produksi, struktur biaya, neraca dan laporan laba rugi [14]

5. TR-Treasury

Berfungsi untuk mengintegrasikan antara cash management dan cash forecasting dengan aktifitas logistik dan transaksi keuangan. [14]

B. Logistics

Modul LO merupakan modul yang terkait dengan modul lain seperti :

1. SD-Sales Distribution

Modul SD ditekankan pada penggunaan strategi penjualan yang mampu mengantisipasi perubahan pasar. Prioritas utama dari penggunaan modul ini adalah untuk membuat struktur data yang mampu merekam, menganalisis, dan mengontrol aktifitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menghasilkan keuntungan yang layak dalam periode akuntansi yang akan datang. [14]

2. MM-Materials Management

Untuk membantu manajemen dalam aktifitas sehari-hari dalam tipe bisnis apapun yang memerlukan konsumsi material, termasuk energi dan pelayanan.

3. PP-Production Planning

Modul PP ini berfungsi dalam merencanakan dan mengendalikan jalannya material sampai kepada proses pengiriman produk.

4. PM-Plant Maintenance

Berfungsi untuk mendukung dan mengontrol pemeliharaan peralatan, mengatur data perawatan, dan mengintegrasikan data komponen peralatan dengan aktifitas operasional yang sedang berjalan.

5. PS-Project System

Bikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan berikut ini:

- Perencanaan terhadap waktu dan nilai.

Menggunakan perencanaan cost element atau unit cost dan menetapkan waktu kritis, pendeskripsian aktifitas dan penjadwalan.

- Presentation Layer : Graphical User Interface (GUI) atau browser untuk memasukkan data atau mengakses fungsi sistem
- Application Layer : aturan bisnis, logika fungsi, dan program yang menerima/mengirim dari/ke server database.
- Database Layer : Manajemen transaksi data termasuk pula metadatanya.

- Koordinasi dari sumber daya melalui otomatisasi permintaan material, manajemen dan kapasitas material, serta sumber daya manusia.
- Pemantauan terhadap material, kapasitas dan dana selama proyek berjalan.
- Penutupan proyek dengan analisis hasil dan perbaikan. [14]

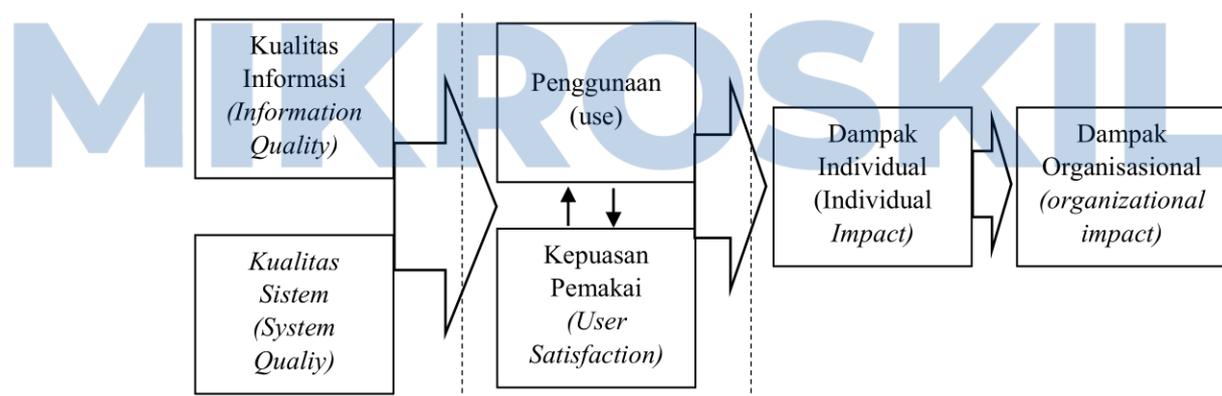
C. Human Resource

Berfungsi untuk :

- Memudahkan melaksanakan manajemen yang efektif dan tepat waktu terhadap gaji, *benefit* dan biaya yang berkaitan dengan SDM perusahaan.
- Melindungi data personalia dari pihak luar.
- Membangun sistem perekrutan dan pembangunan SDM yang efisien melalui manajemen karir. [14]

2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, Delone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (*D&S IS Success Model*) sebagai berikut. [15]



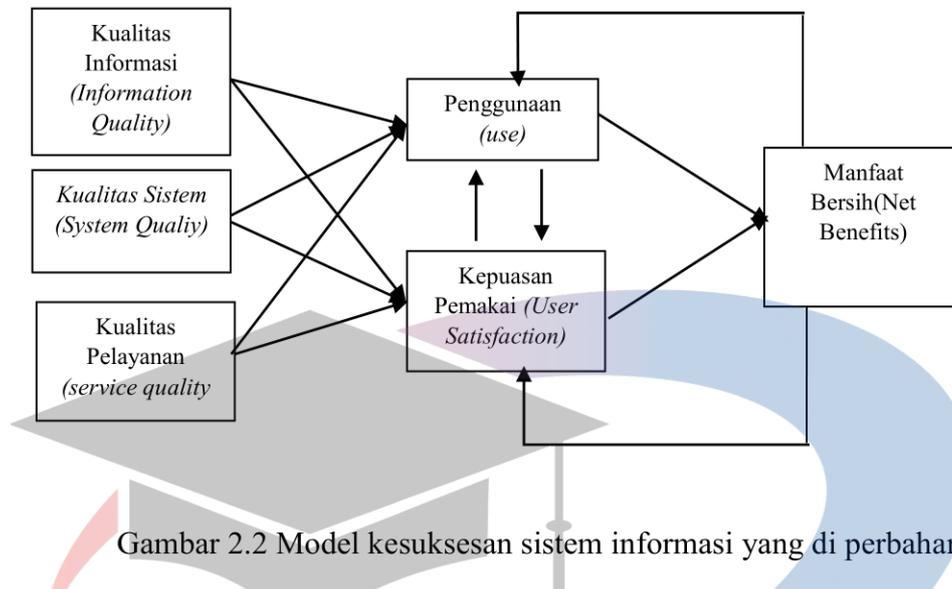
Gambar 2.1 Model Kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (D&S IS Success Model)

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah :

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
5. Dampak individual (*individual impact*)
6. Dampak organisasi (*organization impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kasual dari dimensi-dimensi dimodel. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. [15]

Dari model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organization impact*). Delone dan McLean mengusulkan pengukuran kesuksesan *e-commerce* berdasarkan pengembangan model orisinal mereka dan model yang sudah direvisi. Penelitian ini menambahkan sebuah konstruk yaitu kualitas pelayanan (*service quality*). Penelitian ini juga menyediakan daftar dari metrik kesuksesan berbasis pada kaji ulang komprehensif dari artikel-artikel *e-commerce* diliteratur-literatur pemasaran pada sistem informasi. [15]



Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi yang di perbaharui

Dari setiap dimensi yang ada dalam DM IS Success Model Masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (system quality) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk memproksi² kualitas sistem. pengukuran-pengukuran yaitu: kekinian data diusulkan (proposed data currency), Waktu respon (response time), Akurasi data (data accuracy), keandalan (reliability), Kelengkapan (completeness), keluesan sistem (system flexibility), dan kemudahan pengguna (ease of use). [15] Hal ini menunjukkan jika sistem informasinya berkualitas maka mempermudah pengguna dalam menggunakannya sehingga mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya dan mereka akan memiliki banyak waktu untuk mengerjakan hal lain.

b. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, dimana layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami

masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang. [16]

c. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*). [16]

d. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan informasi (*information use*) adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi. Selain itu beberapa peneliti juga menggunakan pengukuran penggunaan sistem (*system use*) sebagai pengukur kesuksesan SIM. [15]

e. 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*). [16]

f. 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, meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi. [16]

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya dan telah menyimpulkan sebuah hasil, hasil penelitian-penelitian tersebut akan digunakan para peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini peneliti menjadikan dasar penelitian sebelumnya untuk penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul penelitian	Variabel yang terkait	Hasil Penelitian
1	Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti dan Riyadi [5] (2014)	Model keberhasilan belajar mahasiswa menggunakan learning management system (studi pada mahasiswa SI program teknologi informasi dan ilmu komputer universitas angkatan)	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas pelayanan <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan 2. Kepuasan mahasiswa 3. Kinerja mahasiswa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel kualitas sitem dan kualitas pelayan berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa. 2. Variabel pengguaan LSM dan kepuasan mahasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa. 3. Variabel pengguaan LSM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Sedangkan hasil tidak signifikan ditemukan antara variabel kuliatiatias informasi terhadap penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa.
2	Erwin Setiawan Pnjaitan, Dwi Tio Riky Julprianito Hutabarat, Lidya Veronica	Analisis model kesuksesan sistem informasi studi kasus : Penggunaan SAP pada PT Multimas Nabati Asahan	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intensi Kepuasan Pengguna 2. Kinerja individu 	Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. dimana Kepuasan pengguna bukanlah variabel mediasi antara

	Hutabarat [6] (2016)			<p>kualitas sistem dan kualitas informasi kinerja individu, hanya kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna SAP yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Para Pengguna SAP tidak merasakan meningkatnya kinerja karyawan disebabkan oleh kepuasan mereka terhadap sistem melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik. Para pengguna merasa kinerja mereka baik karena dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi tanpa harus merasa puas dalam menggunakan SAP.</p>
3	Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno [7] (2013)	<p>Evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi cyber campus (SICYA) dengan model Delone and Mclean (studi kasus : STIKOM Surabaya)</p>	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Information quality 2. System quality 3. Service quality <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intention to use 2. User satisfaction 3. Net benefits 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYA 2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

				<p>kepuasan pengguna</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA</p> <p>5. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA</p> <p>6. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA</p> <p>7. Intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap <i>net benefit</i>.</p>
4.	Bondan Dwi Iranto [8]	Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu (studi pada PT.PLN (Persero) distribusi jawa tengah dan DIY)	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Layanan 2. Kualitas Sistem Informasi 3. Kualitas Informasi <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pengguna 2. Kinerja individu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 2. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

5.	Sitti Ardiyanti [9] (2015)	Analisis Net Benefit sistem informasi manajemen daerah dengan menggunakan model Delone dan Mclean pada pemerintah kota Baubau	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sitem 2. Kualitas informasi 3. Kulaitas pelayanan <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna 3. Manfaat bersih 	<ol style="list-style-type: none"> 1. kualitas sistem (<i>system quality</i>) memengaruhi kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>), 2. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem (<i>system quality</i>) memengaruhi manfaat bersih (<i>net benefit</i>) 3. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi (<i>information quality</i>) memengaruhi kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) 4. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi (<i>information quality</i>) memengaruhi manfaat bersih (<i>net benefit</i>) 5. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) tidak memengaruhi manfaat bersih (<i>net benefit</i>). 6. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna (<i>user satisfcation</i>) tidak memengaruhi penggunaan (<i>use</i>)
----	----------------------------	---	--	--

				<p>7. Hasil penelitian ini menemukan bahwa penggunaan (<i>use</i>) tidak memengaruhi manfaat bersih (<i>net benefit</i>)</p> <p>8. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) memengaruhi manfaat (<i>net benefit</i>)</p>
6.	Philip A. E. Serumage – Zake (2017) [10]	The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System	<p>Independen :</p> <p>1. Kualitas sistem</p> <p>2. Kualitas informasi</p> <p>3. Kualitas Layanan</p> <p>Mediasi :</p> <p>4. Kepuasan Pengguna</p> <p>Dependen:</p> <p>5. Kinerja individu</p>	<p>Tidak adanya pengaruh dan tidak signifikan antara Kualitas informasi dan manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna dalam sistem BI. sedangkan pada Kualitas sistem dan Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna pada sistem BI.</p>

Berdasarkan beberapa jurnal Penelitian terdahulu yang telah mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) pada tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya faktor-faktor yang berpengaruh antara: variabel: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*),

kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kinerja individu. Yang menyatakan hasil yang belum konsisten atau masih beragam.

Seperti pada penelitian Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti dan Riyadi yang menyimpulkan hasil pengaruh Variabel kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa. Variabel penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa. Variabel penggunaan LSM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan hasil tidak signifikan ditemukan antara variabel kualitas informasi terhadap penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa. [5]

Dan selanjutnya pada penelitian Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianito Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat yang menyimpulkan hasil Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dimana Kepuasan pengguna bukanlah variabel mediasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi kinerja individu, hanya kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna SAP yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Para Pengguna SAP tidak merasakan meningkatnya kinerja karyawan disebabkan oleh kepuasan mereka terhadap sistem melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik. Para pengguna merasa kinerja mereka baik karena dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi tanpa harus merasa puas dalam menggunakan SAP. [6]

Selanjutnya pada Penelitian Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno menyimpulkan hasil Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA, Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, Intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap *net benefit*. [7]

Sedangkan pada penelitian Bondan Dwi Iranto menyimpulkan hasil Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. [8]

Dan selanjutnya pada penelitian Sitti Ardiyanti yang menyimpulkan hasil kualitas sistem (*system quality*) memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memengaruhi manfaat bersih (*net benefit*), kualitas informasi (*information quality*) memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), kualitas informasi (*information quality*) memengaruhi manfaat bersih (*net benefit*), kualitas pelayanan (*service quality*) tidak memengaruhi manfaat bersih (*net benefit*). kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak memengaruhi penggunaan (*use*), penggunaan (*use*) tidak memengaruhi manfaat bersih (*net benefit*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memengaruhi manfaat (*net benefit*). [9].

Dalam penelitian ini peneliti juga menguji pengaruh Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP. Seperti pada penelitian Philip A. E. Serumage – Zake (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tidak adanya hubungan antara Kualitas informasi dan manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dalam sistem BI, sedangkan pada Kualitas sistem dan Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna pada sistem BI. [10]

Berdasarkan Hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang berpengaruh antara variabel: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kinerja individu pada sistem SAP *System Application Product* di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan. dalam hal ini peneliti mengusulkan kerangka model konseptual seperti yang dapat kita lihat Pada Sub Kerangka Model Konseptual dibawah.

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) (2003). Penelitian ini mengukur dampak individu (*Individual Impact*) yang mengarah pada kinerja Individu yang merupakan bagian dari Manfaat bersih (*Net Benefit*) . yang diperkuat dengan jurnal penelitian terdahulu yang telah mengukur tentang Kinerja Individu pada Manfaat bersih (*Net Benefit*). Dimana dalam Konteks ini Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual maupun organisasi, termasuk di

dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi. [16]

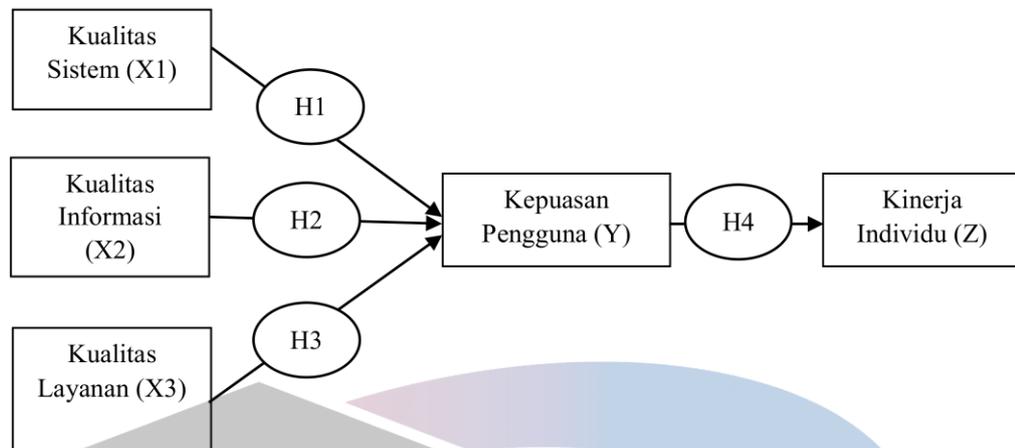
Selain tentang Hal Dampak individu diatas peneliti Juga menyampingkan variabel Intensi memakai (Intention to Use) atau Pemakaian (Use), yaitu peneliti tidak menggunakan Variabel Pemakai (Use) hal ini disebabkan Sistem yang diteliti adalah sistem yang bersifat wajib (Mandatory). Hal ini diperkuat oleh penjelasan tentang (Use) dalam model DeLone & McLean (D&M IS Success Model) (2003), dimana minat memakai (intention to use) adalah sebagai alternatif dalam penelitian mereka sedangkan dalam artian minat memakai (Intention to use) adalah suatu sikap dan pemakaian (Use) adalah suatu prilaku. [15]

Maka peneliti menarik kesimpulan untuk tidak menggunakan Variabel Pemakai (Use) hal ini disebabkan Sistem yang diteliti adalah sistem yang bersifat wajib (Mandatory), Karena sifat wajib dalam penggunaan pada sistem SAP *System Application Product* Mengartikan sebuah Sikap dan Perilaku ada atau tidaknya keinginan untuk menggunakan sistem user tetap harus menggunakannya.

2.3 Kerangka / Model Konseptual

Berdasarkan Kerangka model yang diusulkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa variabel yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, Kerangka model konseptual pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas sistem kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja individu pada pengguna sistem informasi *System Application Product* (SAP) di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- *variabel bebas* yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan
- *variabel Mediasi* yaitu : Kepuasan Pengguna
- *variabel terikatnya* yaitu : Kinerja individu, seperti gambar dibawah ini



Gambar 2.3 Kerangka Model Konseptual

Keterangan Gambar 2.3 :

X₁, X₂, X₃ : Variabel Bebas

Y : Variabel mediasi

Z : Variabel Terikat

X₁. Y : Korelasi model pengukuran pengaruh X₁ terhadap Y secara parsial.

X₂. Y : Korelasi model pengukuran pengaruh X₂ terhadap Y secara parsial.

X₃. Y : Korelasi model pengukuran pengaruh X₃ terhadap Y secara parsial.

Y.Z : Korelasi model pengukuran pengaruh Y terhadap Z secara parsial.

X₁, X₂, X₃, Y, Z : Korelasi model pengukuran pengaruh X₁, X₂, X₃ terhadap Z melalui Y secara parsial.

Berdasarkan kerangka model konseptual maka peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP

H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi SAP

H5 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang

dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

H6 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

H7 :Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Adapun hipotesis yang akan didalam penelitian ini adalah :

2.4.1 Pengaruh Kualitas sistem *System Application Product* (SAP) terhadap Kepuasan pengguna

Kualitas sistem didefinisikan sebagai pengukur kualitas sistem teknologinya informasinya sendiri. [15] Yang berfokus pada kesuksesan sistem, pada penelitian terdahulu seperti penelitian Delone and McLean juga ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).[4]

Selain itu pada penelitian terdahulu yaitu penelitian Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti dan Riyadi [5], Menyimpulkan hasil kualitas sistem terbukti berpengaruh signifikan hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem akan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan Jika sistem yang disediakan oleh perusahaan dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan pengukur pengukur kualitas sistem maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang disediakan sehingga apabila semakin baik kualitas sistem yang disediakan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada *System Application Product* (SAP)

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi *System Application Product* (SAP) terhadap Kepuasan pengguna

Kualitas Informasi (*information quality*) di gunakan untuk mengukur keluaran dari sistem informasi. [15] Kualitas informasi merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna yang terdapat pada model pengukuran kesuksesan DeLone and

McLean, D&M juga menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Bailey dan Pearson mengusulkan 39 item untuk mengukur kepuasan pengguna diantaranya adalah akurasi informasi, ketepatan waktu keakuratan, keandalan kelengkapan, relevan kecepatan dan kekinian. [15]. Dalam hal ini terlihat terdapat hubungan pengaruh antara Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

Dalam beberapa penelitian terdahulu seperti Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno [7]. menyimpulkan hasil Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA, 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 sangat tinggi pula kepuasan pengguna akan informasi yang didapatkan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada *System Application Product* (SAP)

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan *System Application Product* (SAP) terhadap Kepuasan Pengguna

Dengan munculnya *end user computing* (EUC) dipertengahan tahun 1980 menyebabkan departemen sistem teknologi informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) tetapi juga penyedia pelayanan. kualitas pelayanan (Service provider), yaitu menyediakan dukungan kepada pengguna akhir. ini berisi dengan dimensi: Berwujud, keandalan, kesegeraan dan jaminan. Berwujud (*tangible*) seperti misalnya sistem informasi memiliki perangkat keras dan perangkat lunak yang muktahir. [15] dalam hal ini Kualitas layanan merupakan salah satu penilaian pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi *System Application Product* (SAP). DeLone and McLean juga menunjukkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Termasuk juga pada penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno (2013) menemukan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. [7] maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akan dapat berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna, dan Jika pengguna sistem (SAP) merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan dengan penyedia layanan sistem (SAP) maka pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada *System Application Product* (SAP)

2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna *System Application Product* (SAP) terhadap Kinerja Individu

Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) didefinisikan sebagai respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti seperti EinDor dan Segevserta Hamilton dan Chervany, mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. [15] Sedangkan dampak individual (*individual Impact*) merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pengguna. dampak atau impact (*impect*) berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pengguna sistem. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya hubungan antara kepuasan pengguna dengan kinerja individu dapat memberikan kontribusi kepada pengguna, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik terhadap pengambilan keputusan. [15] Dalam model kesuksesan Delone and Mclean(1992) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap Kinerja individu.

Termasuk juga pada penelitian sebelumnya seperti penelitian Sitti Ardiyanti [9] (2015) yang menyimpulkan hasil bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memengaruhi manfaat (*net benefit*). Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pengguna akan berpengaruh positif dan signifikan Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu pada *System Application Product* (SAP).

2.4.5 Pengaruh Kualitas sistem terhadap Kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna Pada *System Application Product* (SAP).

Dalam penelitian ini peneliti juga menguji pengaruh Kualitas sistem, Kualitas

informasi, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP. Untuk menguji pengaruh variabel mediating digunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Seperti yang dikutip pada sebuah jurnal yang berjudul “The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System” yang menguji tentang variabel mediasi menyatakan, analisis korelasional dan regresi berganda di gunakan untuk menganalisis data. dimana manfaat bersih sebagai variabel dependen. Dan Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna di jadikan sebagai variabel (*moderating*) atau variabel mediasi. Variabel mediasi adalah suatu variabel yang kehadirannya memperkuat atau memperlemah pengaruh hubungan antara variabel Independen dan variabel dependen. [10].

H5: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna pada *System Application Product* (SAP).

2.4.6 Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna Pada *System Application Product* (SAP).

Dalam penelitian ini peneliti juga menguji pengaruh Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

Untuk menguji pengaruh variabel mediating digunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Seperti yang dikutip pada sebuah jurnal yang berjudul “The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System” yang menguji tentang variabel mediasi menyatakan, analisis korelasional dan regresi berganda di gunakan untuk menganalisis data. dimana manfaat bersih sebagai variabel dependen. Dan Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna di jadikan sebagai variabel (*moderating*) atau variabel mediasi. Variabel mediasi adalah suatu variabel yang kehadirannya memperkuat atau memperlemah pengaruh hubungan antara variabel Independen dan variabel dependen. [10].

H6: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna pada *System Application Product* (SAP).

2.4.7 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna Pada *System Application Product* (SAP).

Dalam penelitian ini peneliti juga menguji pengaruh Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

Untuk menguji pengaruh variabel mediating digunakan metode analisis jalur (*path analysis*).

Seperti yang dikutip pada sebuah jurnal yang berjudul “The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System” yang menguji tentang variabel mediasi menyatakan, analisis korelasional dan regresi berganda di gunakan untuk menganalisis data. dimana manfaat bersih sebagai variabel dependen. Dan Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna di jadikan sebagai variabel (*moderating*) atau variabel mediasi.

Variabel mediasi adalah suatu variabel yang kehadirannya memperkuat atau memperlemah pengaruh hubungan antara variabel Independen dan variabel dependen. [10]. Model persamaan yang digunakan adalah persamaan dua jalur Tahap I dan Tahap II. Persamaan seterukturalnya dapat dilihat sebagai berikut:

$$- Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$- Z = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

H7: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna pada *System Application Product* (SAP).