

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem informasi

Sistem informasi merupakan sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai [7]. Untuk memahami atau mengembangkan sistem, maka perlu membedakan unsur-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut ini adalah karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem yang lainnya:

1. Batasan (*boundary*), penggambaran dari suatu elemen atau unsur apa saja yang termasuk di dalam sistem dan yang mana diluar sistem.
2. Lingkungan (*environment*), segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.
3. Masukan input, sumber daya (data, bahan baku, peralatan, energi dari lingkungan yang dikonsumsi dan manipulasi oleh suatu sistem).
4. Keluaran (*output*), sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.
5. Komponen (*component*), kegiatan-kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan input menjadi bentuk setengah jadi (*output*).
6. Penghubung (*interface*), tempat dimana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
7. Penyimpanan (*storage*), area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya. Penyimpanan merupakan suatu media penyangga di antara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama [8].

Berikut adalah komponen – komponen Sistem informasi, yaitu:

1. Perangkat keras (*hardware*), yang mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.

2. Perangkat lunak (*software*) atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
3. Prosedur, yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
4. Orang, yakni semua pihak yang bertanggungjawab dalam pengembangan Sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran Sistem informasi.
5. Basis data (*database*), yaitu kumpulan tabel, hubungan dan lain – lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komputer dan komunikasi data, yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai[7].

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan [9].

Dalam organisasi Sistem informasi dapat dikempokkan menjadi:

1. Sistem informasi departemen (*departmental information system*)

Sistem informasi departemen adalah Sistem informasi yang hanya digunakan dalam sebuah departemen [10]. Sebagai contoh departemen SDM (sumber daya manusia) memiliki beberapa program atau aplikasi. Salah satu dari aplikasi digunakan untuk memantau kinerja pegawai dan aplikasi yang lain digunakan untuk menangani pelamar. Kumpulan aplikasi atau program tersebut membentuk sebuah sistem yang disebut Sistem informasi SDM (sumber daya manusia).

2. Sistem informasi perusahaan (*enterprise information system*)

Sistem informasi perusahaan merupakan Sistem informasi yang tidak terletak pada masing-masing departemen, melainkan sebuah sistem yang terpadu atau terintegrasi yang dapat digunakan oleh sejumlah departemen secara bersama-sama [10]. Sebagai contoh, Sistem informasi rumah sakit mengintegrasikan bagian-bagian seperti administrasi, keuangan dan klinis rumah sakit.

### 3. Sistem informasi antarorganisasi (*interorganizational information system*)

Sistem informasi antarorganisasi merupakan jenis Sistem informasi yang menghubungkan dua organisasi atau lebih [10]. Sebagai contoh Sistem informasi reservasi pesawat terbang adalah sistem yang memungkinkan biro perjalanan yang menjual tiket dan maskapai penerbangan bisa berbagi informasi.

#### 2.1.2 *Hospital Information System (HIS)*

*Hospital Information System (HIS)* adalah gabungan seperangkat tatacara, metodologi, perangkat lunak, perangkat keras dan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dibutuhkan untuk memasukkan dan mengambil kembali data yang diperlukan untuk menjalankan dan mengelola data rumah sakit [2].

Modul-modul atau paket program yang ada pada Sistem informasi RS. Santa Elisabeth adalah sebagai berikut:

##### 1. *Administration Management And Tools*

Berfungsi untuk mengelola admin seperti untuk menambahkan atau merubah password user, penambahan instansi.

##### 2. *Outpatient Care*

Berfungsi untuk mencatat atau registrasi pasien baru atau berulang serta melakukan setiap transaksi yang diperlukan untuk pasien yang berstatus rawat jalan. Misalnya di poli praktek, poli umum, poli bedah, poli mata, dll.

##### 3. *Inpatient Care*

Berfungsi untuk mencatat / registrasi pasien baru atau berulang serta melakukan setiap transaksi yang diperlukan untuk pasien yang berstatus rawat inap.

##### 4. *Diagnostic Support and Ancillaries*

Berfungsi untuk mencatat / registrasi pasien baru atau berulang serta melakukan setiap transaksi yang diperlukan untuk pelayanan penunjang Medis seperti: Radiologi, HD, Fisioterapi, Poli Bedah, dll.

##### 5. *Pharmacy Inventory Control*

Berfungsi untuk mencatat data obat atau alat kesehatan.

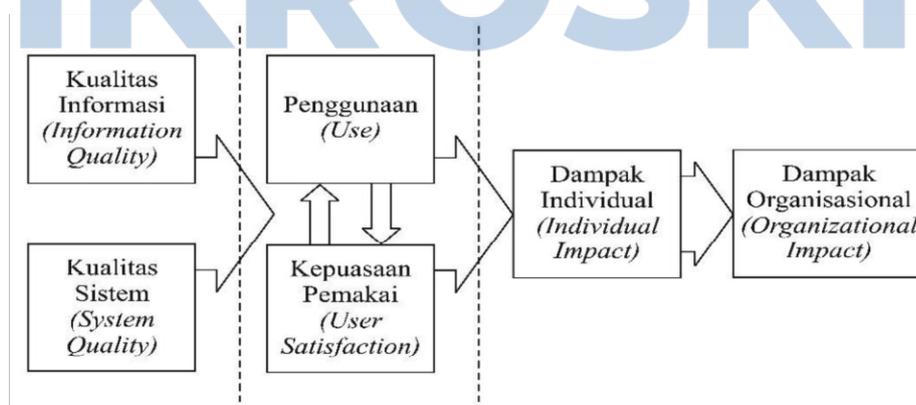
##### 6. *Emergency Care*

Berfungsi untuk mencatat / registrasi pasien baru atau berulang serta melakukan setiap transaksi yang diperlukan pasien di pelayanan UGD.

7. Nurticion  
Befungsi untuk mencatat data gizi yang diperlukan pasien.
8. Laboratory Service  
Befungsi mengolah data hasil pemeriksaan laboratorium dari pasien.
9. Logistic Inventory Control  
Befungsi untuk mengolah data-data barang di gudang umum.
10. Medical Checkup  
Befungsi untuk mengolah data check up pasien.
11. Blood Service  
Befungsi untuk mengolah data darah di pelayanan darah
12. Nursery Care  
Befungsi untuk mengolah data asuhan keperawatan pasien.

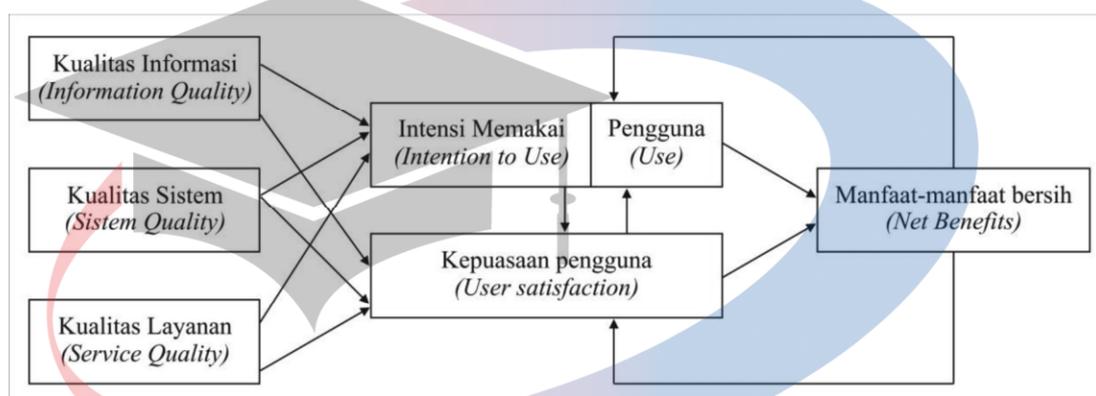
### 2.1.3 Model Kesuksesan Sistem informasi DeLone and McLean

Banyak penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan teknologi Sistem informasi. Pengukuran dari kesuksesan atau efektivitas dari Sistem informasi merupakan hal yang penting untuk memahami nilai dari kegiatan – kegiatan manajemen Sistem informasidan investasi-investasi Sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal diera ini adalah yang dilakukan DeLone and McLean (1992). Model yang mereka usulkan disebut dengan “*D&M IS Success Model*” sebagai kerangka untuk mengkonsepsualisasikan dan mengoperasikan kesuksesan Sistem informasi[11].



**Gambar 2.1. Model kesuksesan Sistem informasi Delone & McLean  
1992Sumer[12]**

Setelah 10 tahun sejak model DeLone dan McLean pertama kali diperkenalkan, peran Sistem informasi telah banyak mengalami perubahan. Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, DeLone and McLean (2003) memperbarui modelnya yang lebih dikenal dengan *The DeLone and McLean Model of Information Systems success: A Ten year Update*. Komponen-komponen dari model DeLone dan McLean tersebut [3].



**Gambar 2.2. Model kesuksesan Sistem informasi DeLone and McLean 2003**

**Sumber [3]**

Dalam model ini, sebuah Sistem informasi yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari variabel-variabel berikut:

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

Kualitas sistem adalah ukuran Sistem Pengolahan Informasi Sendiri Dalam mengevaluasi kontribusi Sistem informasi terhadap organisasi [12]. Efisiensi penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak merupakan salah satu kriteria keberhasilan sistem. Dalam *Hospital Information System (HIS)* berarti menambahkan struktur file baru, fungsi modul baru dan penulisan laporan baru. Dalam model DeLone dan McLean dapat menggunakan 5 indikator untuk mengukur penilaian kualitas sistem, yaitu:

#### a. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut.

b. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses suatu Sistem informasi merupakan salah satu kualitas Sistem informasi. Jika Sistem informasi yang diterapkan memiliki kecepatanyang optimal,maka Sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.

c. Kemudahan Untuk Diakses (*System Flexybility*)

Fleksibilitas adalah kemampuan Sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan Sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

d. Keandalan sistem(*System Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah Sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika Sistem informasi tersebut dapat diandalkan maka Sistem informasi tesebut dapat digunakan. Keandalan sistem dapat dilihat dari ketahanan Sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

e. Keamanan Sistem (*Security*)

Sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh Sistem informasi, dan bagaimana Sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain.

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

Kualitas informasi adalahukuran output Sistem informasi daripada mengukur kualitas kinerja sistem. Lebih suka fokus pada kualitas output Sistem informasi, yaitu,kualitas informasi yang dihasilkan sistem, terutama dalam bentuk laporan [12]. Kualitas infomasi dapat diukur dengan menggunakan indikator:

a. Keakuratan Informasi (*Accuracy*)

Keakuratan informasi adalah kebenaran dari informasi yang dihasilkan oleh Sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh Sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan.

b. Ketepatanwaktuan (*Timeliness*)

Kualitas informasi dari Sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu, bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal

ini akan berpengaruh dalam kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.

c. Kelengkapan Informasi (*Completeness*)

Informasi yang lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh informasi dan data yang dibutuhkan oleh pengguna Sistem informasi tersebut. Semakin lengkap informasi maka semakin baik untuk pengguna.

d. Penyajian Informasi (*Format*).

Format Penyajian informasi yang dihasilkan oleh Sistem informasi, menggambarkan kualitas informasi Sistem informasi tersebut. Jika penyajian Sistem informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan.

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

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur keseluruhan dari departemen sistem teknologi informasi. Kualitas layanan merupakan komponen yang paling penting [3]. Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan indikator:

a. Jaminan (*assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh Sistem informasi yang diterapkan mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya dan resiko serta memerlukan kepastian atas layanan yang diberikan.

b. Empati (*emphaty*)

Empati merupakan perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan komunikasi dan memahami keperluan pengguna sistem informasi.

c. Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap berhubungan dengan kesediaan dalam mendukung para pengguna Sistem informasi jika membutuhkan pelayanan cepat.

### 4. Pengguna (*Use*)

Pengguna adalah salah satu ukuran keberhasilan yang paling sering dilaporkan Sistem informasi [12]. Variabel ini hanya memiliki satu indikator yang digunakan

untuk melakukan pengukuran dari penggunaan, yaitu seberapa sering pengguna sistem menggunakan Sistem informasi tersebut (*frequency of use*) [11].

### 5. Kepuasan pegguaan (*user satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem. Kepuasan pengguna dikaitkan dengan sikap pengguna terhadap pemakaian Sistem informasi[12]. Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat dari indikator:

#### a. Efisiensi (*Efficiency*)

Sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat. Kepuasan pengguna dapat dikatakan tercapai jika sistem informasi tersebut efisien.

#### b. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan Sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai target yang telah ditentukan. Keefektifan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini, membuat keefektifan sistem informasi sebagai indikator kesuksesan kepuasan pengguna.

#### c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur dari rasa puas yang dimiliki oleh pengguna *Hospital Information System* (HIS). Rasa puas itu akan timbul dari fitur-fitur yang disediakan Sistem informasi rumah sakit tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa Sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

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

Manfaat bersih merupakan hasil dari pemakain sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual maupun organisasi. Jika manfaat bersih positif maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna[11]. Manfaaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian Sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. Yang dapat diukur dengan:

#### a. Produktivitas

Sistem informasi yang sukses mampu meningkatkan produktivitas terhadap

kualitas kinerja individu maupun organisasi.

b. Meningkatkan pengetahuan

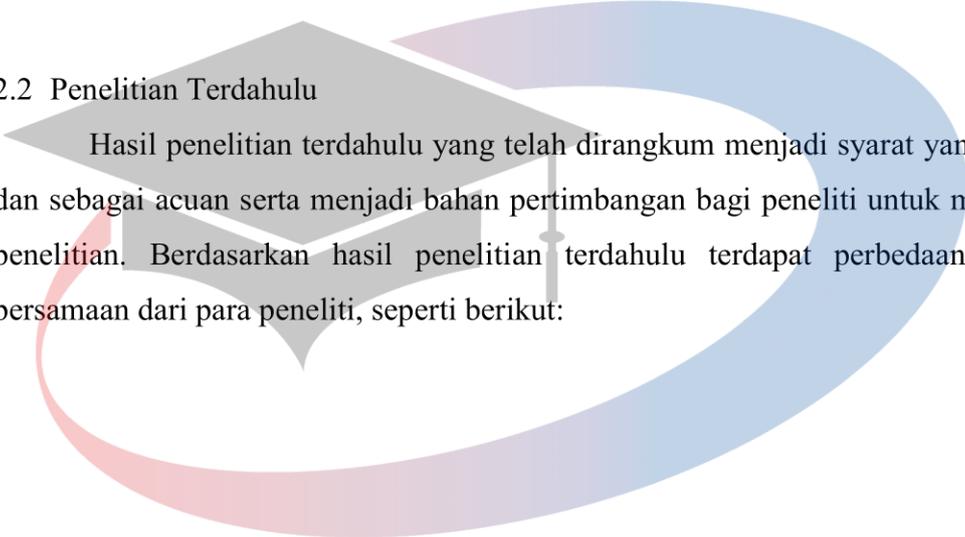
Sistem informasi yang berkualitas mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan softskill dalam penggunaan sistem.

c. Mengurangi lama waktu pencarian informasi.

Mengurangi lama waktu pencarian informasi merupakan salah satu bentuk pengukuran kesuksesan Sistem informasi yang diterapkan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang telah dirangkum menjadi syarat yang penting dan sebagai acuan serta menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat perbedaan maupun persamaan dari para peneliti, seperti berikut:



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

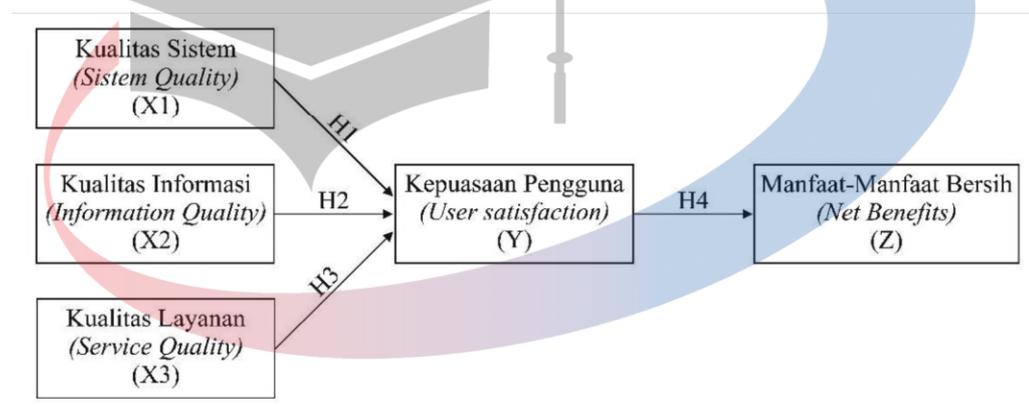
NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
1.	Hafis Nur Wicaksono [4]	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Updated D&M IS Success Model di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember	1.kualitas sistem 2.kualitas informasi 3.kualitas layanan	1. kepuasan pengguna 2.net benefits	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan telah terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefits
2.	Doni,Setiawan Hendyca Putra, Meilana Siswanto [6]	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem informasi Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember	1.kualitas sistem 2.kualitas informasi 3.kualitas layanan	1. kepuasan pengguna	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3.	Yustisia Dian Advistasari, Lutfan, Dwi Pudjaningsih [5]	Evaluasi Sistem informasi Manajemen Farmasi Menggunakan D&M Success Model Untuk Mendukung Pengelolaan Obat di RSUD Kota Semarang	1.kualitas sistem 2.kualitas informasi 3.kualitas layanan	1.kepuasan pengguna 2.net benefits	Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap net benefit yang diperoleh

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
4.	Hafis Nur Wicaksono [4]	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Layanan 3. Kualitas Informasi	2.kepuasan pengguna 2. Manfaat Bersih	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas, sistem terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. terdapat pengaruh positif dan signifikankepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.</li> </ol>
5.		Analisis Kesuksesan Implementasi SSistem informasi Geografi Kementerian Kehutanan di Papua Barat	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Layanan 3. Kualitas Informasi	1.kepuasan pengguna 2. Manfaat Bersih	<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 sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang paling besar dalam menentukan <i>net benefits</i>.</li> </ol>

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
6.	Rio Jumardi, Eko Nugroho [13]	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta		Variabel	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.</li> </ol>
7.	Philip A.E. Serumaga-Zake [14]	The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem</li> <li>2. Kualitas Layanan</li> <li>3. Kualitas Informasi</li> </ol> <p>Intervening : 1.kepuasan pengguna</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manfaat Bersih</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tidak ada hubungan antara kualitas informasi dan keuntungan bersih yang dirasakan dan kepuasan pengguna dalam sistem BI</li> <li>2.kualitas sistem dan kualitas pelayanan secara negatif berhubungan dengan kepuasan pengguna tetapi berhubungan positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam sistem BI.</li> <li>3.kepuasan pengguna berhubungan positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam sistem BI</li> <li>4.kepuasan pengguna memediasi hubungan antara manfaat yang dirasakan bersih, kualitas sistem dan kualitas pelayanan</li> </ol>

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka adalah bagian yang dapat digambarkan untuk mengetahui relasi antar variabel dependen dan variabel independen. Dalam metodologi Model Kesuksesan Sistem DeLone and McLean (2003) atau yang dikenal dengan *The Update D&M IS Success* terdapat indikator variabel Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), penggunaan (*use*) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*). Banyak penelitian dilakukan Lebih banyak kepuasan pengguna dan manfaat bersih positif [3]. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka kerangka konseptual yang akan dilakukan peneliti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual

### 2.4 Pengembangan Hipotesis

#### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem digunakan untuk menguji sistem teknologi informasi pada perusahaan itu sendiri. Dalam model DeLone and McLean(2003)dikatakan Keberhasilan Sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [15]. Dimana kualitas sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna.Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Hafis Nur Wicaksono [4] menyimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Doni Setiawan Hendyca Putra meilana siswantoyang [6] menyimpulkan juga bahwa adanya pengaruh antara variabel kualitas sistem terhadap

kepuasan pengguna. Dapat di tarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas sistem tersebut maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).**

#### 2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi digunakan mengukur kualitas keluaran dari Sistem informasi. Pada model DeLone and McLean kualitas informasi merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna (2003)[16]. Pengukuran kualitas informasi dapat dilihat dari: keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*). Dimana kualitas informasi dapat membantu pekerjaan karyawan dalam pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas informasi, keputusan yang diambil juga semakin tepat. Hal itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna informasi.

Dari penelitian yang dilakukan Yobo Endra Prananta, Ashari, Sudjoko Sumaryono[17], Muhammad Islam Salim [18] menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna. Dapat di tarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan Sistem informasi, maka akan semakin tingginya kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Kualitas informasi (*information Quality*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).**

#### 2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur keseluruhan dari departemen sistem teknologi informasi, kualitas layanan merupakan komponen yang paling penting. DeLone and McLean menyatakan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna[16]. Dimana pengguna Sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan baik, akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang menggunakan indikator penilaian kualitas layanan seperti, kecepatan respon, kemampuan teknik, dan pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Hipotesis kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, didukung oleh data lapangan terhadap variabel kualitas layanan[4][6][17]. Dapat di tarik kesimpulan bahwa semakin Semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan Sistem informasi, maka akan semakin tingginya kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kualitas layanan(*service Quality*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satification*).**

#### 2.4.4 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat (*net benefits*)

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem. Kepuasan pengguna berhubungan erat terhadap sikap pengguna, terhadap pemakaian Sistem informasi. Dalam model DeLone and McLean indikator Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat dari indikator: efisiensi (*efficienency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*saticfaction*)[16].

Setelah melakukan pembaruan, model DeLone and McLean (2003) menggabungkan dampak individu dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*pasimony*). Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*) merupakan umpan balik terhadap Kepuasan Pengguna. Jika manfaat-manfaat bersih positif maka akan menguatkan tingkat penggunaan sistem[3]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan manfaat-manfaat bersih[4][5][18][17].

**H4: Kepuasan Pengguna (*User Satification*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*net benefits*).**

2.4.5 Pengaruh kualitas sistem (*Quality System*), kualitas informasi (*Quality Information*), kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Menurut Peter et al, Delone dan Mclean banyak utilitiliterian SI digunakan dalam sebuah organisasi yang mendukung mediasi seperti kinerja teknis suatu sistem informasi yang ternyata tidak langsung mempengaruhi penilaian sistem yang dimediasi oleh pengguna dan kepuasan pengguna [16].

Penelitian yang dilakukan oleh philip A.E Serumaga-zake pada tahun 2016 menyatakan bahwa kuliatas sistem dan kualitas layanan berpenruh positif terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [14].

Berdasarkan penjelasan diatas akan memperlihatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

**H<sub>5</sub>: kualitas sistem (*Quality System*), kualitas informasi (*Quality Information*), kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*)**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL