

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

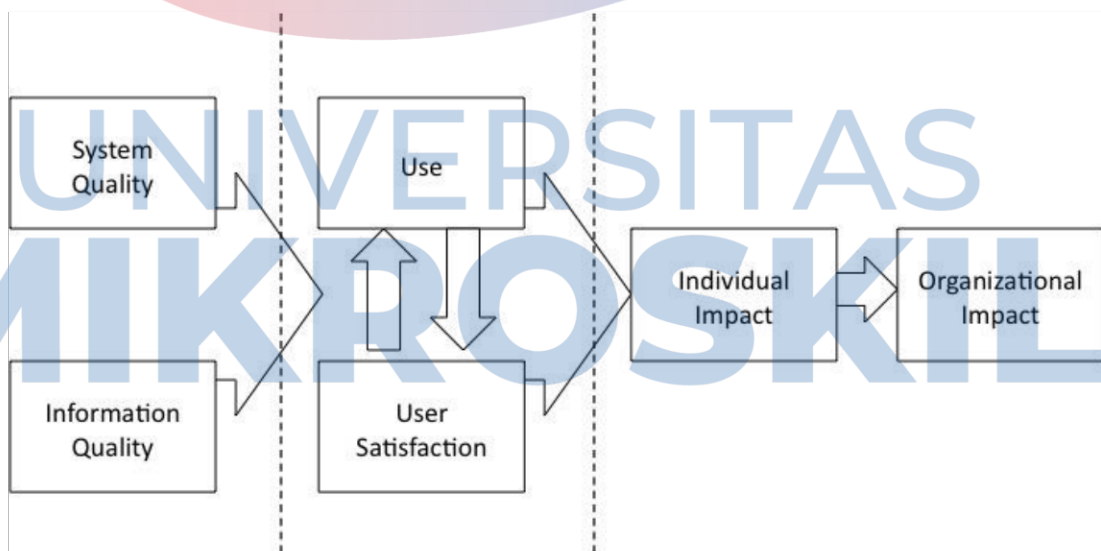
Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi dapat berupa dokumen operasional seperti pesanan penjualan, laporan yang terstruktur, atau sebuah pesan dalam layar komputer[9]. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti dan fungsi bagi manusia[10]. Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah di olah yang berguna untuk proses pengambilan keputusan yang tepat.

Sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan[11]. Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu[9]. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem Informasi adalah serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan[10]. 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 diperlukan[9]. Maka Sistem Informasi adalah serangkaian komponen dalam suatu organisasi yang saling berhubungan untuk mendukung fungsi operasi organisasi dalam pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan.

2.1.2 Model DeLone dan McLean

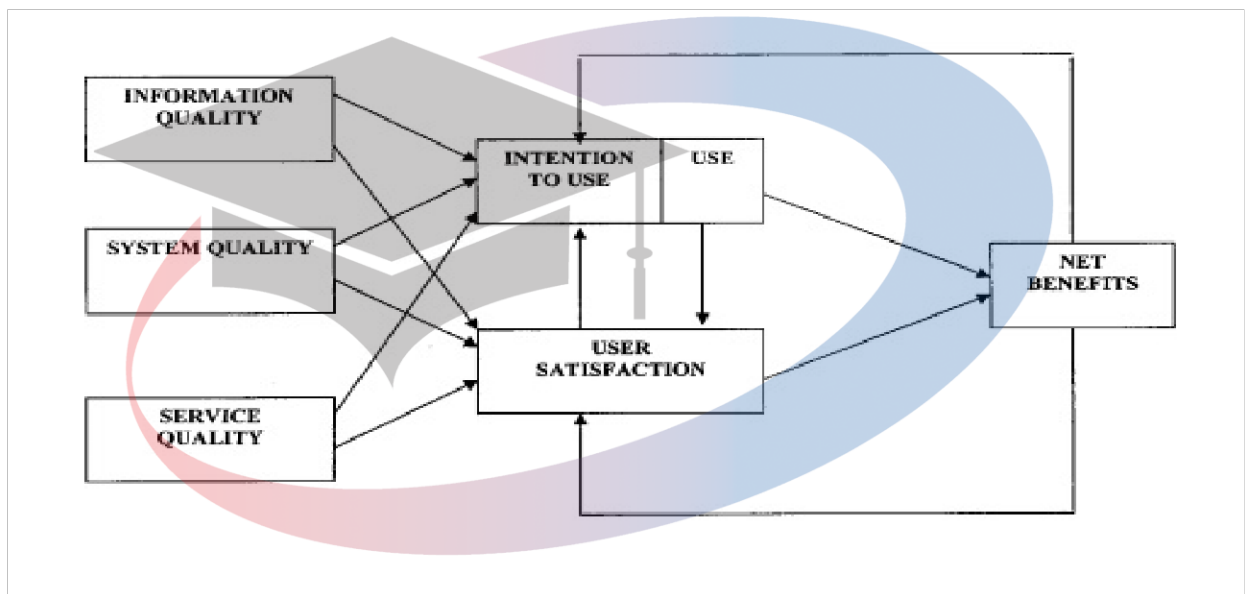
Banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Telah banyak penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Salah satu model kesuksesan sistem informasi yang telah digunakan oleh banyak orang yaitu model DeLone dan McLean (1992) “*D&M IS Success Model*”. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Dalam penelitiannya, DeLone dan McLean membagi enam faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Model kesuksesan ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independent tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya[12].



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (1992)

Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, DeLone dan McLean (2003) “*The Update D&M IS Success Model*”

memperbarui modelnya dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*), menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*), dan menambahkan dimensi minat pemakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*) dimana minat memakai (*intention to use*) adalah suatu sikap (*attitude*) sedangkan pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku



(*behavior*)[12].

Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003)

Pada penelitian ini, model penelitian yang akan dipakai dalam pengukuran kesuksesan SAP adalah model terbaru yaitu “*The Update D&M IS Succes Model*”:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem adalah gabungan antara kualitas perangkat keras dan kualitas perangkat lunak dari rangkaian sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran pada kualitas sistem dari DeLone dan McLean yaitu kenyamanan akses, keluwesan sistem (*flexibility*), realisasi dari ekspektasi – ekspektasi pemakai, kegunaan dari fungsi – fungsi spesifik[12].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi menilai kualitas hasil dari suatu sistem yaitu informasi yang dapat berguna untuk karyawan terutama dalam bentuk laporan – laporan. Indikator pengukur dalam variabel kualitas informasi adalah akurat (*accurate*), kelengkapan (*completeness*), penyajian umum (*format*), ketepatan waktu (*timeless*), relevansi (*relevance*)[12].

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal IT. Indikator pengukur pada variabel ini adalah tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*)[12].

4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pengguna dengan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi[12]. Indikator penilaian variabel ini terdiri dari efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan pengguna (*satisfaction*)[12].

5. Penggunaan (*use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya terdiri dari satu yaitu seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*)[12].

6. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi[12].

2.1.3 SAP (System Application Product)

SAP (*System Application and Product*) adalah suatu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. SAP juga merupakan *software Enterprise Resource Planning (ERP)*, yaitu suatu tools IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari.

System Application and Product(SAP) adalah sebuah software yang berfungsi untuk melakukan proses kerja perusahaan yang mencakup semua pengolahan data yang ada dalam perusahaan tersebut. SAP digunakan agar mempermudah kinerja individu pada saat akan mengolah setiap data dalam perusahaan[13].

Ada 3 modul utama dalam SAP:

a. *Financial*

1. *FI – Financial Accounting*

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

2. *CO – Controlling*

Fungsi dari modul CO adalah untuk mendukung empat kegiatan pokok:

- Pengendalian Investasi.
- Pengendalian kegiatan keuangan, 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 aktivitas 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.

4. *EC – Enterprise Controlling*

Modul EC adalah untuk memberikan akses mengenai:

- Kondisi keuangan perusahaan.
- Hasil dari perencanaan dan pengendalian perusahaan.
- Pengembangan investasi.
- Pemeliharaan aset – aset yang dimiliki.
- Pengembangan SDM perusahaan.

- Kondisi pasar yang berkaitan dengan pengambilan keputusan.
- Faktor – faktor struktural dari proses bisnis, seperti struktur produksi, struktur biaya, neraca dan laporan laba rugi.

5. *TR – Treasury*

Modul TR berfungsi untuk mengintegrasikan antara *cash management* dan *cast forecasting* dengan aktivitas logistik dan transaksi keuangan.

b. *Distribution and Manufacturing*

1. *LE – Logistics Execution*

Modul LE merupakan modul yang terkait dengan modul lain, seperti modul PP, EC, SD, MM, PM dan QM. Modul ini berfokus kepada pengaturan logistik dari pembelian hingga pendistribusian.

2. *SD – Sales Distribution*

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

3. *MM – Material Management*

Fungsi utama dari modul MM adalah untuk membantu manajemen dalam aktivitas sehari – hari dalam tipe bisnis apapun yang memerlukan konsumsi material, termasuk energi dan pelayanan.

4. *PP – Production Planning*

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

5. *PM – Plant Maintenance*

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

6. *QM – Quality Mangement*

Salah satu fungsi dari modul QM adalah menyediakan *master datayang* dibutuhkan berdasarkan rekomendasi *ISO-9000 series*.

7. PS – Project System

Modul PS dikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan berikut ini:

- Perencanaan terhadap waktu dan nilai.
- Perencanaan detail dengan menggunakan perencanaan *cost element* atau *unit cost* dan menetapkan waktu kritis, pendeskripsian aktivitas dan penjadwalan.
- Koordinasi dari sumber daya melalui otomasi 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.

c. Human Resources

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 Profil Perusahaan

2.1.4.1 Sejarah Perusahaan

Bentuk badan hukum yang menjadi objek penulisan skripsi ini yaitu merupakan Perseroan Terbatas yang bergerak di bidang distributor besi dan baja yang meliputi besi beton polos, besi beton ulir, besi siku, besi gepeng, besi nako, besi ash, besi WF, besi H-beam, plat biasa, plat kapal, pipa seamless, pipa segiempat, wiremesh, kawat beton, dan lain-lain.

Perusahaan ini pertama kali didirikan pada tanggal 18 Maret 1989. Awalnya, perusahaan ini merupakan perusahaan tambak udang dengan nama PT. Bilah Budijaya Makmur dengan akta notaris No. 12 tertanggal 11 Juni 1990. Perusahaan hanya menjalani bidang usaha ini selama \pm 3,5 tahun sebelum beralih ke bidang

usaha lain. Hal ini disebabkan seringnya kegagalan panen akibat kurangnya pengalaman dan pengetahuan dalam menjalankan usaha tambak ini.

Melihat perkembangan perkotaan dan bertambahnya bangunan-bangunan untuk perkantoran, perumahan, dan tempat hiburan, maka tahun 1992, perusahaan beralih ke bidang usaha lain, yakni bisnis konstruksi bangunan dengan pergantian nama perusahaan menjadi PT. Bilah Baja Makmur Abadi perusahaan ini berlokasi di Jalan Cakrawati No. 5, Medan.

Sebagai perusahaan distribusi, pada mulanya perusahaan ini hanya melakukan pemasaran produknya di Kotamadya Medan saja. Namun sesuai dengan tuntutan perkembangan usaha maka dilakukan pemasaran di luar Kotamadya Medan, meliputi Binjai, Langkat, Tebing Tinggi, Pematang Siantar, Perdagangan, Banda Aceh, Padang, Riau, Jambi, Deli Serdang, dan kota-kota lainnya baik di Pulau Sumatera maupun di luar Pulau Sumatera diantaranya Jakarta dan Surabaya.

Pemasaran barang dagangan tidak dilakukan melalui iklan khusus di media periklanan seperti surat kabar dan televisi. Pemasaran dilakukan melalui pemasaran secara langsung, maupun dengan mengajukan tender-tender untuk mendapatkan sebuah proyek. Selain itu, karena perusahaan telah cukup dikenal, maka banyak pelanggan yang langsung datang membeli.

2.1.4.2 Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT. Bilah Baja Makmur Abadi yaitu :

- a. Berdagang seumumnya dalam arti kata yang seluas-luasnya termasuk dalamnya perdagangan lokal atas tanggungan sendiri maupun atas tanggungan orang lain secara komisi (dagang komisi) ataupun bersama-sama dengan orang lain.
- b. Bertindak sebagai agen, grosir, *supplier*, pengecer, dan distributor serta agen komisi dari perusahaan-perusahaan lain.
- c. Mendirikan dan menjalankan kantor-kantor cabang dalam melaksanakan perdagangan besi.
- d. Mengusahakan perwakilan/keagenan dari perusahaan-perusahaan atau perseroan.

- e. Mendirikan dan menjalankan perusahaan-perusahaan besi dan pabrik besi.

2.1.4.3 Visi Perusahaan

Adapun visi dari PT. Bilah Baja Makmur Abadi adalah:

- a. Mencari keuntungan/laba secara wajar dan berusaha meningkatkan laba yang diperoleh demi kelangsungan hidup dan perluasan usaha, serta menjaga citra atau nama baik perusahaan.
- b. Memberi kepuasan bagi para konsumen melalui kebutuhan pelanggan.
- c. Menjadikan perusahaan ini sebagai perusahaan perdagangan yang kuat dalam distribusi besi baja.
- d. Membangun cabang ke luar kota Medan dan menguasai pangsa pasar yang lebih luas dari luar Sumatera Utara dan kemudian merencanakan penjualan secara nasional.
- e. Berencana melakukan aktivitas ekspor dan pengembangan usaha sampai ke internasional dan mancanegara.
- f. Berencana untuk pembangunan pabrik besi dan beton baja.
- g. Pembangunan gudang untuk tempat penyimpanan yang lebih besar terhadap jumlah besi baja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil yang diperoleh
Supriyono	2017	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean	Variabel bebas: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel terikat: penggunaan, kepuasan pengguna,	1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. 2. Kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap

			manfaat-manfaat bersih.	<p>penggunaan.</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan.</p> <p>6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>7. Penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>8. Penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.</p> <p>9. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih.</p>
Siti Rahmi	2017	Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model DeLone dan McLean yang Diperbaharui pada PT. Sari Husada Generasi Mahardhika	<p>Variabel bebas: Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan.</p> <p>Variabel terikat: penggunaan nyata, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.</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 sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.</p>

			faat bersih.	<p>tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.</p> <p>5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.</p> <p>6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>7. Penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>8. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.</p> <p>9. Penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih.</p>
Gusti Agus Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana	2018	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan Mengadopsi Model DeLone & McLean	<p>Variabel bebas: Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan</p> <p>Variabel terikat : penggunaan, kepuasan pengguna, kinerja individu</p>	<p>1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan.</p> <p>2. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan.</p> <p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan.</p> <p>4. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>5. Kualitas sistem tidak berpengaruh</p>

				<p>positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>7. Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.</p> <p>8. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih..</p>
Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana	2016	Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi <i>Accurate</i> dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	<p>Variabel bebas: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.</p> <p>Variabel terikat: penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.</p>	<p>1. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan</p> <p>4. Kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>5. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan</p> <p>6. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>7. Penggunaan</p>

				<p>berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>8. Penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih.</p> <p>9. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih.</p>
Lalu Afghhan, Muharor, Busaini, Nur Fitriah	2015	Determinan Kesuksesan Aplikasi SIA KOMDANAS pada Satuan Kerja di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram	<p>Variabel bebas: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.</p> <p>Variabel terikat : penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.</p>	<p>1. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan</p> <p>3. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan</p> <p>5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>6. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan</p> <p>7. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna</p>

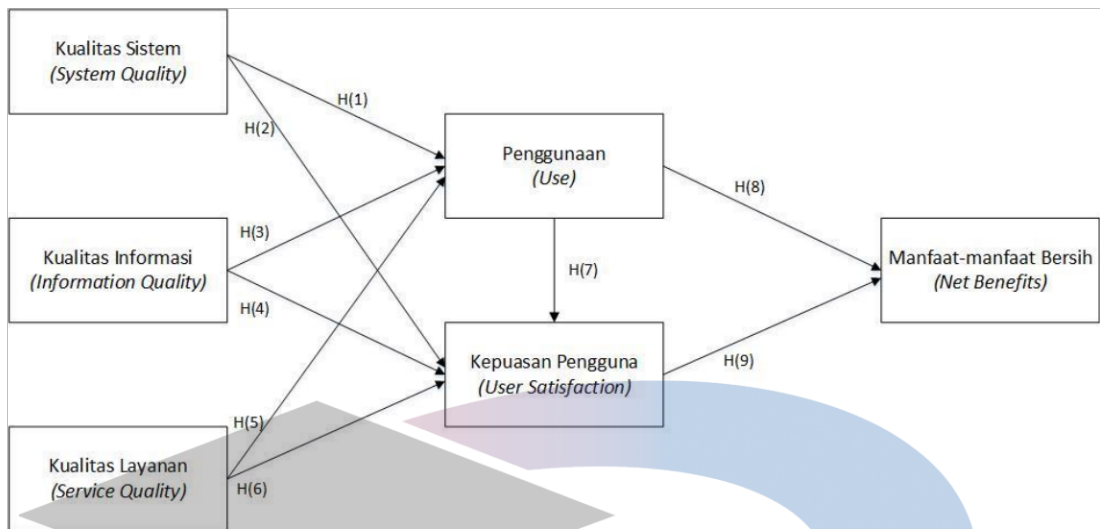
				8. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan 9. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih 10. Penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih
--	--	--	--	---

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa didalam menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean memperoleh hasil yang beragam. Supriyono (2017) dari hasil penelitiannya menyatakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahmi (2017) hasil penelitiannya menyatakan kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. penelitian yang dilakukan oleh Gusti Agung Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana (2018) dalam penelitiannya yang menguji bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap kinerja individu (*net*

benefits), kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu (*net benefits*). Penelitian yang dilakukan oleh Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016) dalam penelitiannya yang menguji bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih. Dan penelitian yang dilakukan oleh Lalu Afghhan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) dalam penelitiannya menguji bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat–manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat–manfaat bersih.

2.3 Kerangka / Model Konseptual

Permasalahan yang menjadi kajian dilakukannya penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan terhadap kepuasan pengguna serta penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat – manfaat bersih pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi. Penelitian ini bertujuan menguji sekaligus memodifikasi atau menyederhanakan pemodelan DeLone & McLean (2003) berdasarkan objek penelitian yang diuji. Maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:



Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka / model konseptual di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H8 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

H9 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Semakin baik kualitas yang dimiliki oleh sistem, maka akan menyebabkan meningkatnya penggunaan dari sistem tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016), Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem[4][5][7][8]. Dengan demikian maka hipotesis pertama yang dapat dikembangkan yaitu :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas yang dimiliki suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas dari suatu sistem baik maka pengguna juga akan merasa puas dengan sistem tersebut. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016), Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) yang menjadi bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna[4][5][7][8]. Dengan demikian maka hipotesis kedua yang dapat dikembangkan yaitu :

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Kualitas informasi yang baik dari suatu sistem dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Semakin tinggi kualitas informasi maka semakin tinggi penggunaan sistem informasi tersebut. Supriyono (2017), Gusti Agus Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana (2018), Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) dalam penelitiannya menyatakan hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan penggunaan[4][6][8]. Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang dapat dikembangkan yaitu :

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

2.4.4 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem, tidak hanya memengaruhi penggunaan sistem, tetapi juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi, maka kepuasan dari pengguna semakin meningkat. Penelitian oleh Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna[4][5][7]. Dengan demikian maka hipotesis keempat yang dapat dikembangkan yaitu :

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan

Kualitas layanan akan memengaruhi penggunaan sistem, jika layanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut mempunyai kualitas yang baik, maka meningkatnya penggunaan sistem yang bersangkutan. Penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017) menjadi bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan[4][5]. Dengan demikian maka hipotesis kelima yang dapat dikembangkan yaitu :

H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pengguna

Kualitas layanan selain memengaruhi penggunaan juga memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas, maka pengguna cenderung akan merasa puas. Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016), Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan

pengguna[4][5][7][8]. Dengan demikian maka hipotesis keenam yang dapat dikembangkan yaitu :

H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.7 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan dan kepuasan pengguna sangat erat hubungannya. Penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna sebagai suatu proses. Penggunaan suatu sistem yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan dan kepuasan pengguna. Maka dengan demikian hipotesis ketujuh yang dapat dikembangkan yaitu :

H7 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.8 Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Penggunaan sistem informasi yang tinggi, dapat memberikan manfaat positif pada individu maupun untuk organisasi. Hal ini dikarenakan dengan dimanfaatkannya sebuah sistem secara baik oleh pengguna, maka akan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Gusti Agus Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana (2018), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016) menemukan bahwa adanya hubungan signifikan dan positif antara penggunaan dan manfaat – manfaat bersih[4][6][7]. Maka dengan demikian hipotesis ketujuh yang dapat dikembangkan yaitu :

H8 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih.

2.4.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna atas sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan akan mempengaruhi manfaat–manfaat bersih. Semakin tinggi kepuasan pengguna maka manfaat yang diterima juga semakin tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017), Siti Rahmi (2017), Gusti Agus Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana (2018), Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016), Lalu Afghan Muharor, Busaini dan Nur Fitriah (2015) dimana kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat-manfaat bersih[4][5][6][7][8]. Maka dengan demikian hipotesis kedelapan yang dapat dikembangkan yaitu :

H9 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL