

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Dalam kehidupan sehari-hari di era teknologi dan komputerisasi saat ini sering mendengar istilah mengenai sistem seperti sistem operasi, sistem informasi, sistem geografis, sistem akademis, dan lainnya [10]. Dengan adanya sistem banyak masyarakat yang menggunakan atau memanfaatkan layanan yang diberikan oleh sistem tersebut seperti sistem informasi.

Sistem secara umum merupakan suatu jaringan kerja yang saling memiliki keterkaitan antara bagian dan prosedur-prosedur, yang terkumpul dalam suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Konsep umum sistem berikut ini memberikan konsep dasar yang lebih tepat untuk bidang sistem informasi : sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur [11]. Dalam suatu perusahaan besar biasanya masalah yang selalu dihadapi adalah masalah dalam pengolahan data maupun penganalisaan data, karena data yang ada begitu rumit. Oleh karena itu, diperlukan serangkaian kegiatan yang merupakan suatu sistem.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan yang saling berhubungan satu sama lain yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan tujuan yang sama dengan mengoperasikan data untuk menghasilkan suatu informasi.

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang [12]. Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat [10].

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang diklarifikasikan untuk proses pengambilan keputusan sehingga hasilnya bermanfaat dalam operasional dan manajemen.

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat [10].

Sebuah sistem informasi memiliki jumlah komponen didalamnya. Komponen-komponen ini memiliki fungsi dan tugas masing-masing yang saling berkaitan satu sama lain. Keterkaitan antar komponen ini membentuk suatu kesatuan kerja, yang menjadikan sistem informasi dapat mencapai tujuan dan fungsi yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi [10].

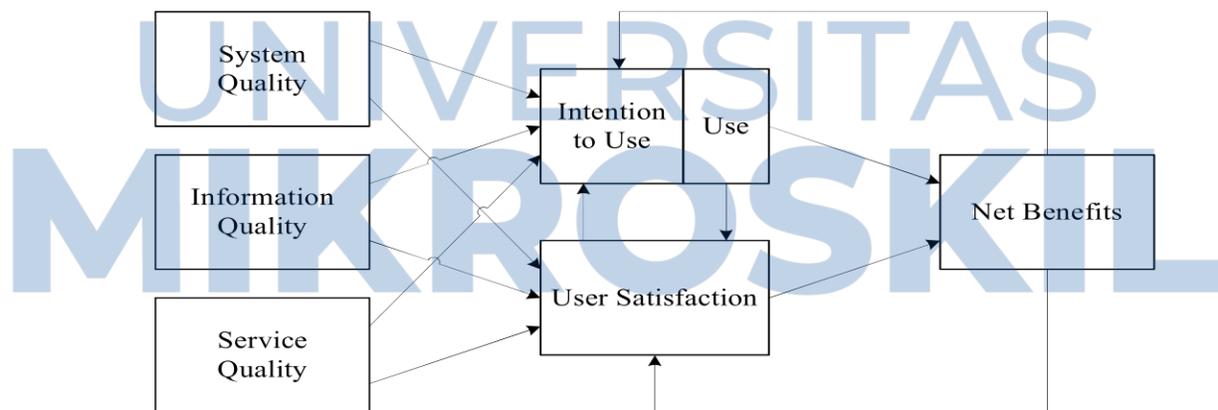
Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem yaitu, *software*, *hardware*, infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) yang memproses informasi menjadi sebuah *output* yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi.

2.1.4 Update Information System Success Model (DeLone & McLean)

Identifikasi faktor-faktor kesuksesan pada sistem informasi telah banyak dilakukan untuk penelitian. Beberapa pengukuran efektivitas sistem informasi, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti yang dikenal dengan sebutan “Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean”. Model yang diajukan DeLone dan McLean merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model ini menjadi model yang dapat diterapkan secara sukses di organisasi sehingga menjadi acuan untuk membuat sistem informasi yang dapat diterapkan. Model yang diusulkan DeLone dan McLean (1992) ada enam faktor atau pengukuran yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dampak organisasi. Dasar dari model kesuksesan ini

pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

Kepopuleran model DeLone dan McLean sebagai bahan rujukan bagi para peneliti membuat model ini mendapat banyak kritik dan juga adanya perkembangan sistem informasi dan lingkungan penggunaannya. Maka dari itu setelah mengkaji lebih dari 100 artikel tentang model kesuksesan informasi, DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui modelnya. Penambahan dari model yang lama yaitu, memasukkan variabel kualitas pelayanan, merubah variabel-variabel dampak individual dan organisasi menjadi manfaat-manafaat bersih. Model ini terkenal dengan sebutan “Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbarui” (Updated D&M IS success model) [13].



Gambar 2.1 Update IS Success Model 2003

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) berfokus pada kualitas sistem dalam penggunaannya [14]. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu:

- a. Kemudahan untuk digunakan yaitu sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.
 - b. Keandalan sistem yaitu ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
 - c. Kecepatan akses yaitu jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Respon time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusuri akan informasi yang dibutuhkan.
 - d. Fleksibilitas yaitu 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.
 - e. Keamanan sistem yaitu dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna [3].
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada DeLone dan McLean berfokus pada kualitas informasi yang disajikan pada sebuah sistem [14]. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yaitu:
- a. Akurat yaitu dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai kepenerimaan informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
 - b. Ketepatan waktu yaitu informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan

mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.

- c. Kelengkapan yaitu sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
- d. Penyajian informasi yaitu format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disajikan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut [3].

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna [14]. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- a. Jaminan yaitu pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- b. Empati yaitu meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi [3].

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berfokus pada kepuasan pengguna atas suatu sistem [14]. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu:

- a. Kepuasan informasi yaitu sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
- b. Kepuasan menyeluruh yaitu kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem [3].

5. Penggunaan Sistem (*Intention to Use*) berfokus pada minat penggunaan suatu sistem oleh user. User digunakan untuk mengukur suatu sistem, jika keberadaan

sistem tersebut tidak memaksakan *user* untuk menggunakannya. Sedangkan *Intention to Use* mengukur suatu sistem yang dipaksakan kepada *user* [14].

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) berfokus pada manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat atau setelah menggunakan suatu sistem [14]. Indikator yang digunakan untuk mengukur manfaat bersih yaitu meningkatkan berbagi pengetahuan, dimana dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut :
 - a. Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna
 - b. Bagaimana mewujudkan sharing pengetahuan
 - c. Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan [3].

2.1.5 Grab

Grab adalah perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4 yang baru beroperasi di kota medan. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT. Grab Indonesia. Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan [15].

Kelebihan aplikasi ini dibandingkan dengan sistem aplikasi lain yang cara kerjanya sama adalah sistem aplikasi ini lebih baik dalam pengelolaan pemilihan *driver*, karena sistem aplikasi ini memilih *driver* dengan jarak yang paling dekat dengan penumpang yang telah memesan dan penumpang dapat melihat *driver* tersebut di dalam sebuah GPS. Selain itu penumpang juga dapat memberikan rating untuk para *driver*. Para penumpang dapat memberikan rating yang maksimal 5.00 dan jika rating *driver* tersebut sudah dibawah 3.00 maka perusahaan akan memanggil *driver* tersebut dan menanyakan mengapa *driver* tersebut mendapatkan rating serendah itu, dan *driver* tersebut harus mengulang *safety riding* kembali untuk dapat bekerja kembali.

Grab memiliki beberapa fitur yang dimasukkan ke dalam aplikasi seperti

Grabbike, Grabtaxi, Grabcar, Grabexpress, dan Grabfood. Pada penelitian ini peneliti

mengambil fitur Grabbike untuk diteliti. Pada fitur Grabbike pengguna akan menikmati pelayanan berupa ojek dengan kelebihan pengguna akan lebih cepat menuju tujuan yang dituju karena dengan menggunakan kendaraan roda dua dan memudahkan untuk menerjang kemacetan yang terjadi dan lebih cepat untuk melintasi kondisi perjalanan yang tak diinginkan, lebih aman karena profile biker atau ojek telah terdaftar lebih dahulu dalam database perusahaan dan menggunakan atribut lengkap serta memiliki catatan perjalanan yang tak diragukan, dan masalah pembayaran lebih pasti karena penumpang tidak perlu memakan waktu lagi untuk tawar menawar karena biaya perjalanan yang telah ditentukan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini, akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil Penelitian
1.	M. Asrar Fathoni, Gita Indah, Wildan Suharso (2017)	Analisis Pengaruh Sytem Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang [4]	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4. Kepuasan Pengguna 5. Manfaat Bersih	1. Kualitas sistem (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 3. Kualitas layanan memiliki pengaruh

				positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 4. Kepuasan pengguna (Y) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z).
2.	Winda Septiani, Wahyu Agus Winarno, dan Alif Arif (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System(RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna [5]	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Pelayanan 4. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 3. Kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
3.	Ignatius Adrian Mastan dan Wing	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	1. Kualitas sistem (X_1) memiliki pengaruh positif dan

	<p>Wahyu Winarno (2013)</p>	<p>Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model Delone Dan McLean (studi kasus: STIKOM Surabaya) [6]</p>	<p>4. Kepuasan Pengguna 5. Pengguna Sistem 6. Manfaat Bersih</p>	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Kualitas informasi (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 3. Kualitas layanan (X₃) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 4. Kepuasan pengguna (Y) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z).</p>
4.	<p>Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq (2015)</p>	<p>Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLonde dan</p>	<p>1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4. Kepuasan Pengguna</p>	<p>1. Kualitas sistem (X₁) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>(Y). 2. Kualitas Informasi (X₂) berpengaruh positif dan signifikan</p>

		McLean (D&M) (Studi kasus: PMB UKDW dan PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta) [3]		terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y). 3. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh negatif dan tidaksignifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> (Y).
5.	Oktaviani, Dien Novita (2015)	Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Pemasaran Berbasis Website Pada ENCAR Daithsu Palembang Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean [7]	1. Kualitas Informasi 2. Kualitas Sistem 3. Kepuasan Pengguna 4. Manfaat Bersih	1. Kualitas informasi (X_2) dan kualitas sistem (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Kepuasan pengguna (Y) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Z).
6.	Bondan Dwi Iranto (2012)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (PT. PLN Persero Distribusi Jawa Tengah Dan DIY) [2]	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4. Kepuasan Pengguna 5. Kinerja Individu	1. Kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 2. Kualitas layanan

				tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). 3. Kepuasan pengguna (Y) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja individu.
7.	Philip A. E. Serumage-Zake (2017)	<i>The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System</i> [8]	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4. Kepuasan Pengguna 5. Manfaat Bersih	1. Tidak ada hubungan antara kualitas sistem informasi dan manfaat bersih yang dirasakan dan kepuasan pengguna dalam sistem B1. 2. Kualitas sistem dan kualitas layanan berhubungan negative dengan kepuasan pengguna tetapi terkait secara positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam B1. 3. Kepuasan pengguna berhubungan positif

				dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam sistem B1. 4. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara manfaat bersih, kualitas sistem dan kualitas layanan.
8.	Sukirman, Alui Rokhman dan Laeli Budiarti (2010)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen dengan Model D&M [9]	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4. Kepuasan Pengguna 5. Dampak Individu	1. Kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas sistem tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna 3. Kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan 4. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi 5. Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi

				<p>hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu</p> <p>6. Kepuasan pengguna tidak terbukti memediasi hubungan antara kualitas informasi dengan dampak individu</p> <p>7. Kepuasan pengguna terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap dampak individu</p>
--	--	--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas menggunakan model DeLone & McLean. Dalam penelitian M. Asrar Fathoni, Gita Indah, Wildan Suharso [4] diperoleh bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, begitu juga diperoleh hasil yang sama dengan 2 penelitian lainnya [5][6]. Dari 8 penelitian terdahulu hanya 3 penelitian yang memperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [4] [6] [7].

Dan selanjutnya pada penelitian Philip A. E. Serumage-Zake [8] diperoleh bahwa tidak adanya hubungan antara kualitas informasi dengan manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna pada sistem B1. Pada penelitian Sukirman, Alui Rokhman dan Laeli Budiarti [9] diperoleh bahwa tidak adanya hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna,

sedangkan kepuasan pengguna terbukti memediasi antara kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih.

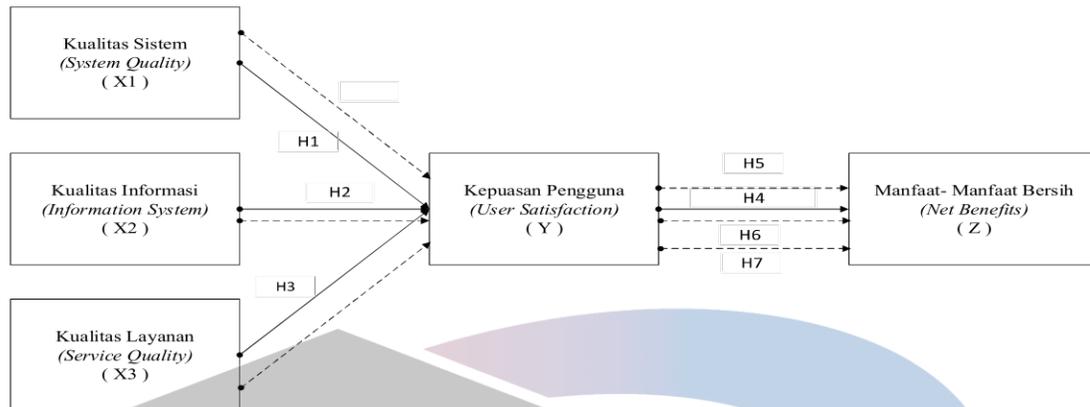
Berdasarkan hal ini peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dalam hal ini peneliti mengusulkan kerangka/model konseptual seperti yang dapat dilihat pada sub kerangka/model konseptual.

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/model konseptual dalam penelitian ini adalah analisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*), dan kualitas layanan (*service quality*), terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pengguna aplikasi Grab driver yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan menggunakan metode DeLone dan McLean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*), dan kualitas layanan (*service quality*). Dan variabel terikat (*dependen*) yaitu manfaat bersih (*net benefits*) pengguna sistem informasi. Selain itu penelitian ini juga menggunakan variabel intervening yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi.

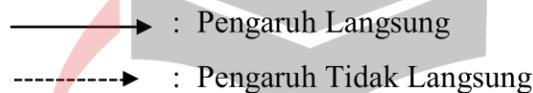
Hubungan antara masing-masing variabel adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi manfaat bersih pengguna sistem informasi melalui kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan kerangka yang telah diuraikan di ruang lingkup, maka kerangka/model konseptual penelitian ini akan terlihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.2 Model Penelitian

Keterangan:



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi *Grab driver*

Kualitas sistem adalah ukuran pengolahan terhadap sistem informasi itu sendiri [16]. Dalam penelitian M. Asrar Fathoni, Gita Indah, dan Wilda Suharso [4] menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno [6].

Kualitas sistem merupakan performa dari sistem yang berfokus pada hardware, software dan prosedur dari sistem informasi dalam menyediakan informasi yang berguna bagi pengguna. Kepuasan pengguna merupakan respon dari pengguna atas penggunaan sistem informasi. Jika sistem yang disediakan dapat digunakan dengan baik oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas.

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas sistem maka akan berpengaruh semakin tinggi pada kepuasan pengguna.

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

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi Grab driver

Kualitas informasi merupakan pengukuran yang tertuju pada output sistem, serta nilai yang didapatkan dari output bagi pengguna [17]. Kepuasan pengguna merupakan respon balik dari pengguna atas penggunaan sistem informasi. Jika informasi yang diberikan oleh sistem informasi berkualitas dan sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi yang telah disediakan oleh perusahaan.

Penelitian Winda Septiani, Wahyu Agus Winarno, dan Alif Arif menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [5]. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan berkualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan maka semakin bagus pula kepuasan pengguna.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Grab driver

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi Grab driver

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pengguna dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima, kualitas layanan merupakan komponen yang paling penting. DeLone dan McLean menyatakan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna [4].

Dari penelitian yang dilakukan oleh M. Asrar Fathoni, Gita Indah, dan Wilda Suharso [4] dan Winda Septiani, Wahyu Agus Winarno, dan Alif Arif [5] bahwa hasil menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Jika pengguna sistem informasi mendapatkan pelayanan yang dimiliki oleh aplikasi Grab driver tersebut berkualitas maka pengguna aplikasi akan merasa puas saat menggunakan aplikasi Grab driver. Dengan demikian, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Grab driver

2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab driver

Kepuasan pengguna berhubungan dengan respon dan persetujuan dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem [18]. Kepuasan pengguna adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur rasa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan apakah sistem informasi yang digunakan dapat membantu pengguna atau tidak dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam penelitian yang dilakukan Oktaviani, Dien Novita memberikan bukti bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Manfaat bersih memberikan manfaat kepada pengguna tunggal misalnya seorang pelanggan, seorang karyawan dan memberikan manfaat kepada sebuah organisasi atau perusahaan [7].

Jika aplikasi Grab *driver* memberi rasa puas dan keberhasilan pada pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada aplikasi Grab driver

2.4.5 Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab driver

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Semakin baik kualitas sistem yang digunakan dalam organisasi maka akan berdampak pada kinerja penggunanya. Apabila sistem tersebut mudah digunakan, maka para pengguna tidak akan memerlukan usaha dan waktu yang lama dalam menggunakan sistem tersebut.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh penggunaan dan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh

kepuasan pengguna [19]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Philip A.E. Serumaga-Zake (2016) [8] menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan

signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis yang kelima akan diajukan peneliti sebagai berikut.

H5: Kepuasan pengguna memediasi antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih pada aplikasi Grab driver

2.4.6 Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab driver

Kualitas informasi merupakan ukuran dari kualitas *output* dari sistem informasi, termasuk dalam bentuk laporan yang dihasilkan sistem. Kualitas informasi menjadi penentu sikap dari pengguna sistem sebagai penerima informasinya. Pengaruh pada pengguna akan menentukan kepuasan dari penggunaannya dan manfaat-manfaat bersih (dampak organisasi dan dampak individu). Manfaat-manfaat bersih dengan hasil yang diharapkan adalah kinerja sebagai pendapat pengguna dan hasil *output* sistem sebagai penentu kepuasan yang baik dalam perusahaan.

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih [19]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Philip A.E. Serumaga-Zake (2016) [8] menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis yang keenam adalah.

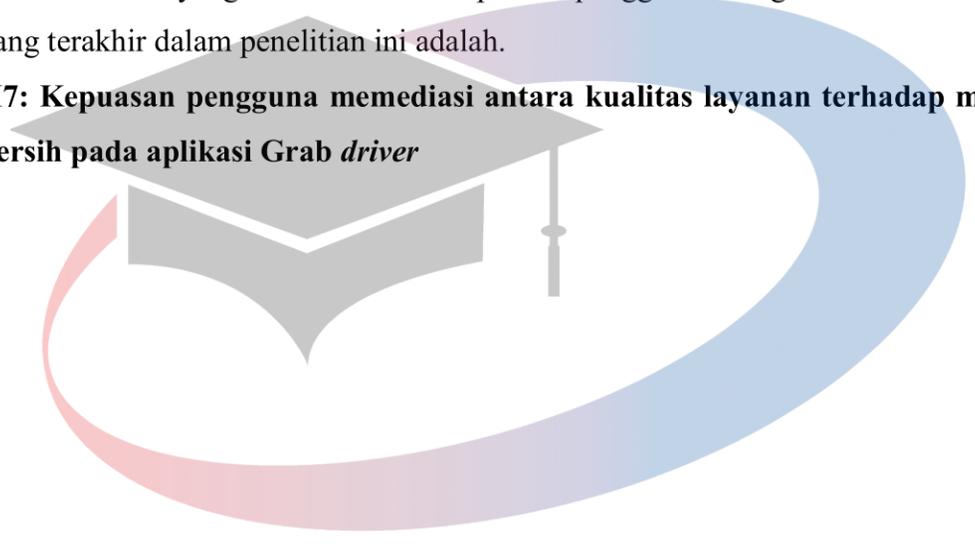
H6: Kepuasan pengguna memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada aplikasi Grab driver

2.4.7 Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab driver

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi jika sistem informasi mengalami masalah. Jika pengguna merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat baik, maka akan cenderung puas menggunakan sistem tersebut.

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih [19]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Philip A.E. Serumaga-Zake (2016) [8] menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Dengan demikian hipotesis yang terakhir dalam penelitian ini adalah.

H7: Kepuasan pengguna memediasi antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih pada aplikasi Grab *driver*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL