

## BAB II

### Tinjauan Pustaka

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah kedalam suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, atau berupa nilai yang dapat dipahami didalam keputusan sekarang maupun dimasa depan[1]. Informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan[2]. Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang berguna bagi penerima yang telah mengalami pengolahan data yang dapat menghasilkan suatu proses pengambilan keputusan yang baik didalam organisasi.

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama[3]. Menurut Hall sistem adalah sekelompok, dua atau lebih komponen yang saling berkaitan yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama. Menurut M.J Alexander sistem adalah suatu grup dari beberapa elemen, baik berbentuk fisik maupun bukan fisik, yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan diantaranya dan berinteraksi bersama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran atau akhir dari sistem [4]. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem adalah elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem Informasi berupa sebuah mainframe, sebuah server dari komputer biasa, maupun hosting diinternet pada sebuah komputer server[3]. Sistem Informasi (information system) adalah cara teratur untuk mengumpulkan, memproses mengelola, dan melaporkan informasi agar organisasi dapat mencapai tujuan dan sasarnya[5].

Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam 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[2].

Dengan kata lain, sistem informasi adalah sebuah tools yang saling mendukung yang dapat mengintegrasikan data, dan juga mengontrol jalannya proses bisnis perusahaan agar terciptanya suatu tujuan yang jelas.

### 2.1.2 System Application and Product (SAP)

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[6].

*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[7]. SAP digunakan agar mempermudah kinerja pegawai pada saat akan mengolah setiap data dalam perusahaan.

Terdapat 3 modul utama dalam sistem SAP:

#### A. Financial

##### 1. FI – Financial Accounting

Digunakan sebagai parameter untuk perhitungan keuntungan, mengukur kinerja keuangan dengan berbasis pada data transaksi dan menyediakan data yang dapat digunakan sebagai alat audit dalam laporan keuangan[8]

##### 2. CO – Controlling

Fungsi dari modul CO adalah untuk mendukung 4 kegiatan pokok, yaitu[8]:

- 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 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[8].

### 4. **EC – Enterprise Controlling**

Modul EC adalah untuk memberikan akses mengenai[8] :

- 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 *cash forecasting* dengan aktivitas logistik dan transaksi keuangan [8].

## **B. Distribution dan Manufacturing**

### 1. **LE – Logistics Execution**

Modul LO merupakan modul yang terkait dengan modul lain, seperti modul PP, EC, SD, MM, PM dan QM. Modul LO ini fokus pada pengaturan logistik dari pembelian hingga distribusi[8].

### 2. **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[8].

### 3. **MM – Material Management**

Fungsi utama dari modul MM adalah untuk membantu manajemen dalam aktifitas sehari-hari dalam tipe bisnis apapun yang memerlukan konsumsi material, termasuk energi dan pelayanan[8]

### 4. **PP – Production Planning**

Modul PP ini berfungsi dalam merencanakan dan mengendalikan jalannya material sampai kepada proses pengiriman produk[8]

### 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[8]

### 6. **QM – Quality Management**

Modul QM terintegrasi dengan modul PP-PI Production. Salah satu fungsi dari modul QM adalah untuk menyediakan master data yang dibutuhkan berdasarkan rekomendasi dari *ISO-9000 series* [8]

### 7. **PS – Project System**

Modul PS dikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan berikut ini[8]:

- Perencanaan terhadap waktu dan nilai
- Perencanaan detail dengan menggunakan perencanaan cost element atau unit cost dan menetapkan waktu kritis, pendeskripsian aktifitas 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.

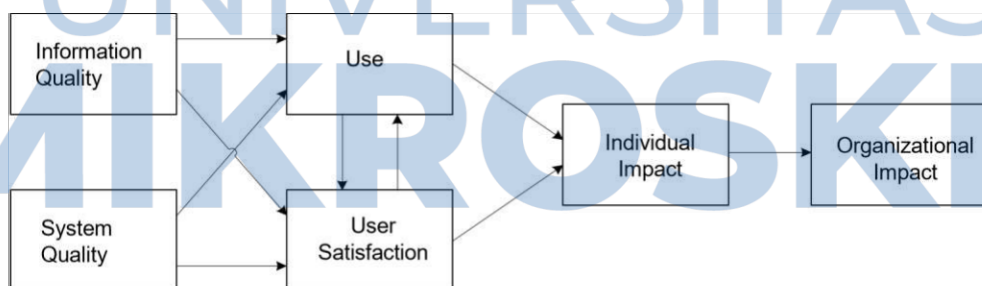
### C. Human Resource

Human resource berfungsi untuk[8]:

1. Memudahkan melaksanakan manajemen yang efektif dan tepat waktu terhadap gaji, benefit dan biaya yang berkaitan dengan SDM perusahaan.
2. Melindungi data personalia dari pihak luar.
3. Membangun sistem perekrutan dan pembangunan SDM yang efisien melalui manajemen karir

#### 2.1.3 Model DeLone and McLean

Ada beberapa model yang ada untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem, telah banyak penelitian yang dibuat untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang ada dalam kesuksesan sistem informasi tersebut. Salah satu dari model penelitian kesuksesan sistem yang telah diketahui oleh orang banyak adalah DeLone and McLean (1992). Model ini mendapatkan respon yang baik oleh khalayak ramai, dalam penelitian ini DeLone and McLean membagi faktor kesuksesan menjadi 6, diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna informasi, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi. Pada model ini, keenam dimensi tersebut diukur secara bersamaan yang artinya pengaruh dari variabel yang satu dengan yang lainnya[9].

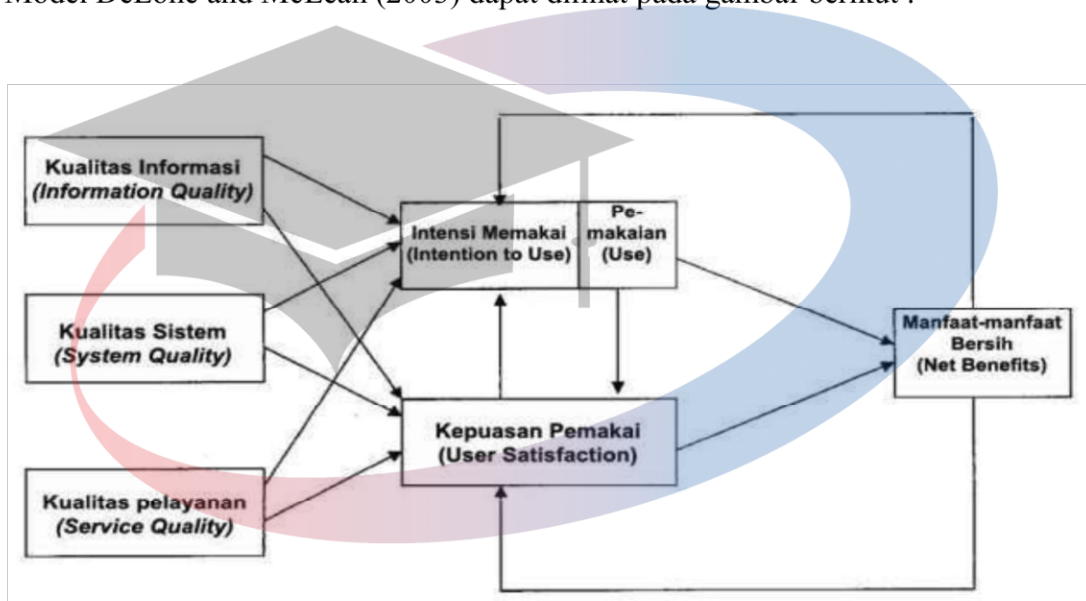


Gambar 2.1 Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (1992)

Adanya perkembangan teknologi informasi menyebabkan model penelitian ini juga mengalami perubahan, hal tersebut juga terjadi karena adanya kritikan-kritikan. DeLone and McLean memperbaharui model tersebut pada tahun 2003, pada model ini antara dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi

(*organizational impact*) menjadi satu yaitu manfaat bersih (*net benefits*), adanya penambahan variabel kualitas layanan (*service quality*), dan membuat alternatif intention to use pada variabel use, artinya use merupakan hal yang menunjukkan perilaku (*behavior*), sedangkan intention to use adalah suatu hal yang berkaitan dengan sikap (*attitude*)[8], [10].

Model DeLone and McLean (2003) dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (2003)

Pada penelitian ini, model penelitian yang akan dipakai dalam pengukuran kesuksesan SAP adalah model terbaru yaitu *The Update D&M IS Success Model* (2003):

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

Kualitas sistem merupakan suatu hal yang berkaitan dengan evaluasi sistem pengolahan suatu informasi[11]. Hal ini juga merujuk pada perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem, melihat seberapa baik sistem informasi tersebut menyediakan kebutuhan dari pengguna sistem[12]. Menurut DeLone and McLean indikator yang digunakan adalah kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), dan keamanan sistem (*security*)[9].

a. Kemudahan Pengguna untuk digunakan (*ease of use*)

Kemudahan pengguna merupakan salah satu indikator kualitas sistem yang dimana sistem dirancang sesuai kebutuhan dan mudah untuk digunakan sehingga memberikan kepuasan pada pengguna sistem[13]

b. Kecepatan Akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan sebuah sistem informasi yang memiliki kecepatan akses yang maksimal sehingga menghasilkan kualitas yang baik dan kualitas yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pengguna sistem karena pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkannya dengan tepat waktu[13].

c. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem merupakan suatu bentuk ketahanan sistem informasi agar terhindar dari kerusakan dan kesalahan sistem pada saat digunakan. Keandalan sistem ini juga dibuat agar pengguna dapat nyaman menggunakan sistem tanpa adanya gangguan dari sistem yang menghambat pekerjaan pengguna[13].

d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas sistem merupakan sebuah sistem yang bersifat fleksibel dalam arti sistem tidak kaku sehingga dengan menggunakan sistem yang memiliki tingkat fleksibilitas maka pengguna dapat lebih mudah dalam menggunakan sistem[13].

e. Keamanan sistem (*security*)

Sistem informasi yang baik merupakan sistem informasi yang memiliki keamanan sistem yang dapat diandalkan dan untuk mengetahui bahwasanya sistem yang digunakan memiliki keamanan maka dapat dilihat dari data yang telah disimpan pada sistem informasi tersebut serta bagaimana cara sistem membatasi pengaksesan pengguna[13].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur output sistem informasi[10]. Menurut DeLone & McLean variabel kualitas informasi berisi tentang kemudahan pemahaman (*easy of understanding*), kelengkapan sistem informasi (*completeness*), personalisasi (*personalization*), relevansi kebutuhan (*relevance*), keamanan informasi (*security*)[9].

Ada banyak pengukuran kualitas sistem informasi yang baru yang sudah diterapkan. Salah satunya adalah isi yang dinamik (*dynamic content*), keragaman informasi (*variety of information*), dan personalisasi isi (*content personalization*)[14]

a. Akurat (*accurate*)

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem harus akurat karena sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Informasi yang akurat merupakan sebuah informasi yang nyata dan sesuai dengan kebutuhan[13]

b. Kelengkapan (*completeness*)

Kelengkapan sistem informasi merupakan sebuah sistem yang menghasilkan informasi dengan lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang lengkap mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem sehingga pengguna akan merasa nyaman dan tetap memilih menggunakan sistem tersebut[13].

c. Penyajian informasi (*format*)

Kualitas informasi yang dihasilkan harus memiliki penyajian informasi (*format*) yang tepat dalam arti informasi yang dihasilkan mudah untuk dipahami[13]

d. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Kualitas informasi yang dihasilkan harus tepat waktu dalam arti informasi dapat tersedia pada saat dibutuhkan sehingga tidak menghambat pekerjaan lain. Selain itu informasi yang tepat waktu juga sangat berperan dalam pengambilan keputusan[13]

e. Relevansi (*relevance*)

Relevansi merupakan sebuah informasi yang dihasilkan sistem memiliki manfaat bagi penggunanya[13]

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan adalah penilaian atau persepsi pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi[15]. Menurut DeLone & McLean kualitas layanan dapat diukur dengan jaminan sistem (*assurance*), empati (*emphaty*), waktu respon layanan (*responsiveness*), dan layanan setelahnya (*following up service*)[1].



a. Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggap dalam sistem informasi merupakan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna sistem. Kualitas layanan yang baik merupakan kualitas dukungan yang diberikan departement sistem informasi kepada pengguna sistem tersebut melalui sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan[16]

b. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas layanan yang dihasilkan harus memiliki jaminan dalam arti layanan yang diberikan harus terhindar dari bahaya, resiko serta memiliki pengetahuan yang tidak simpangsiur[16]

c. Empati (*Empathy*)

Kualitas layanan yang dihasilkan harus memiliki empati dalam arti informasi yang diberikan mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pengguna[16]

4. Penggunaan (*Use*)

Menurut DeLone and McLean, peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi. Penggunaan merupakan segala sesuatu yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan sistem yang dipakai dan yang mengacu pada sifat penggunaan, pengambilan informasi, sampai ke pelaksanaan transaksi[9].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut DeLone & McLean(2003) kepuasan pengguna merupakan persetujuan dari sistem informasi dan keluarannya dan merupakan alat penting untuk mengukur pendapat pelanggan tentang sistem yang digunakan dan mencakup keseluruhan siklus pengalaman pelanggan dari pencarian informasi[9]. Kepuasan pengguna berkaitan dengan respon dan persetujuan dari pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem, peningkatan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan mengakibatkan peningkatan niat untuk menggunakan sistem, dan pada akhirnya akan menambah peningkatan penggunaan[14].

a. Efisiensi

Efisien merupakan sebuah informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan atau aktivitas-aktivitas pengguna. Sehingga pengguna dapat mencapai tujuannya melalui informasi yang efisien serta mampu menciptakan kepuasan pengguna[16]

b. Keefektifan

Keefektifan sistem informasi merupakan hasil yang didapat pengguna dalam mencapai tujuan dan kebutuhan yang mampu memberikan kepuasan pengguna[16].

c. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian rasa puas pengguna terhadap sistem yang digunakan. Rasa puas pengguna menyatakan bahwasanya sistem yang digunakan berhasil memenuhi kebutuhan pengguna[16].

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Menurut DeLone & McLean dimensi keuntungan bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberi kontribusi terhadap keberhasilan para pengguna[9].

Manfaat bersih (*net benefits*) adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna sistem informasi[15].

a. Meningkatkan berbagi pengetahuan (*improved knowledge sharing*)

Meningkatkan berbagi pengetahuan merupakan memanfaatkan informasi yang telah diperoleh kemudian membagikannya (*sharing*) demi memujudkan kerjasama yang baik dalam meningkatkan pengetahuan[16].

b. Efektifitas komunikasi (*communication effectiveness*)

Efektifitas komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan dalam mencapai tujuan dari pesan tersebut dan untuk memberikan tanggapan terhadap pesan tersebut sehingga menghasilkan sebuah komunikasi yang efektif[16]

## Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

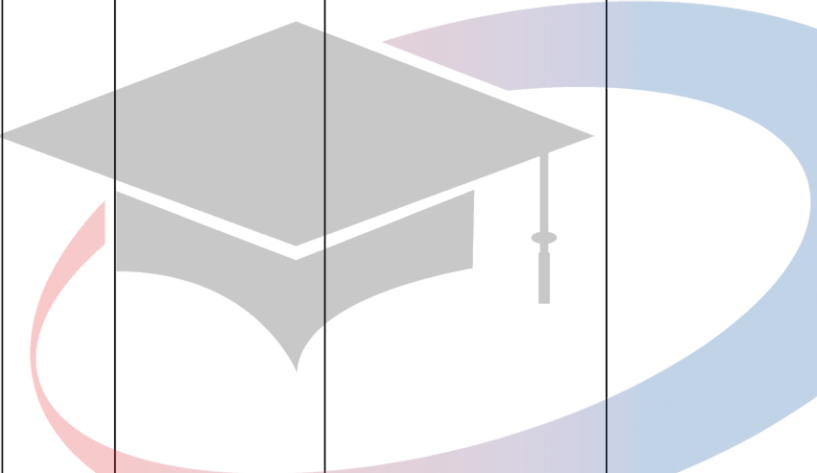
NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
1.	Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi[2]	Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus : Implementasi SAP B1 di PT. CP	Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	1. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap 2. Penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

2.	Jumardi, Eko Nugroho dan Indriana Hidayah[4]	Analisis kesuksesan implementasi sistem informasi skripsi pada program studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta	Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Net Benefit	<p>1. Kualitas informasi dan kualitas system berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>2. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap Net benefit.</p> <p>3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>
3.	Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Desi Arisandy.[12]	Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Pengguna SAP pada PT Multimas Nabati Asahan.	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja individu	<p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi tidak</p>

			<p>berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja individu.</p>
--	--	--	---

4.	Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy[17]	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dampak individu.	1.Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2.Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3.Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4.Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap
----	--	---	---	---

				<p>dampak individu.</p> <p>5.Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>6.Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	--

			7.Kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
--	--	---	--

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

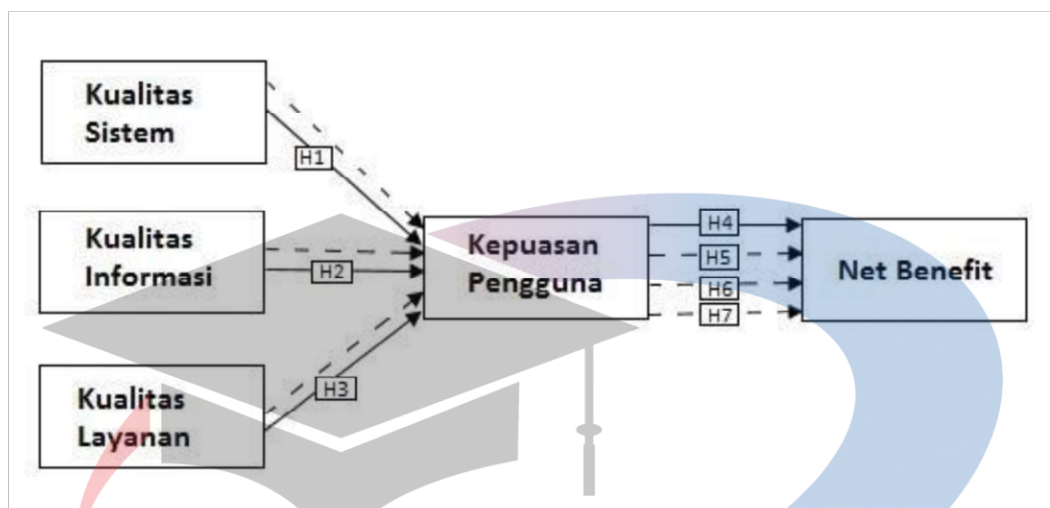


5.	Nani Agustina[18]	Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa menggunakan Learning Management System	Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	1.Kualitas Sistem ,Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. 2.Penggunaan dan Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa. 3.Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
----	----------------------	---	--	---

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean memperoleh hasil yang beragam. Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlevi (2013) dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianito Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desi Arisandy (2017), hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kepuasan pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja individu. Dan penelitian yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul, Laila Ibsah dan Desi Arisandy (2017) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu, kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

## 2.2 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/model konseptual dalam penelitian ini mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean 2003, sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka/model konseptual diatas, maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut[10]:

- H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih
- H5 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna
- H6 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna
- H7 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Hubungan kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai suatu hal yang melekat pada sistem informasi tersebut. Dalam model DeLone & McLean mengatakan bahwa kualitas sistem dapat mengukur keberhasilan teknis dari suatu sistem[9]. Kesuksesan dari sebuah sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan dipengaruhi oleh adanya kualitas sistem terhadap sistem tersebut . Apabila sistem informasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna maka pengguna dapat menghemat waktu dengan mengerjakan hal lain.

DeLone & McLean mengatakan bahwa kualitas sistem dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu: *adaptability, availability, reliability, response time* dan *usability*. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas sistem maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna[9]. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2015), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[19]. Penelitian yang dilakukan oleh Nani Agustina (2016) dan Rio Jumardi, Eko Nugroho, dan Indriana Hidayah (2015) juga memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna[18][4]. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

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

### 2.3.2 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Penggunaan

Kualitas sistem informasi merupakan sebuah pengukuran yang mengacu pada hasil dari sistem informasi yang digunakan[15]. Semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi pula nilai yang didapat dari sistem tersebut. Apabila sistem informasi yang dihasilkan tidak berkualitas maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna sistem.

DeLone & McLean mengatakan bahwa kualitas informasi dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yaitu: *Completeness, ease of understanding, personalization, relevance, dan securrity*[9]. Maka dari itu, pengguna sistem

informasi tersebut berharap bahwasanya mereka akan mendapat informasi yang mereka butuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan sistem informasi yang akurat, tepat waktu, sesuai kebutuhan dan relevan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2015), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[19]. Penelitian yang dilakukan oleh Nani Agustina (2016), Rio Jumardi, Eko Nugroho, dan Indriana Hidayah (2015), Roni

Yunis, Fauziatul, Laila Ibsah dan Desi Arisandy (2017) juga memberikan bukti empiris bahwasanya kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna[18][4][17]. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

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

### 2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan

Kualitas layanan merupakan hasil interaksi antara pengguna sistem dan bagian pengelola sistem dalam mengatasi masalah yang didapat si pengguna sistem[15]. DeLone & McLean mengatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan tiga dimensi yaitu: assurance, emphaty, dan responsiveness[9]. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem SAP baik, maka pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2015), Roni Yunis, Fauziatul, Laila Ibsah dan Desi Arisandy (2017), Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desy Arisandy (2017) memberikan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[19][17][12]. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

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

#### 2.3.4 Hubungan Kepuasan Pengguna terhadap manfaat bersih

Kepuasan pengguna merupakan alat penting dalam mengukur respon pengguna terhadap sistem yang digunakan[15]. Kepuasan pengguna ini merupakan hasil evaluasi dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi pula manfaat yang didapatkan dan sebaliknya jika semakin rendah tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin sedikit pula manfaat yang diperoleh. Kepuasan pengguna juga merupakan bentuk respon pengguna terhadap sistem yang digunakan[7]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul, Laila Ibsah dan Desi Arisandy (2017) memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu[17]. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

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

#### 2.3.5 Hubungan Kualitas Sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan sebuah sistem informasi. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi informasi terhadap sistem yang digunakan[9]. DeLone dan McLean mengatakan bahwa manfaat bersih adalah tindakan yang paling penting, namun tidak dapat dianalisis dan dipahami tanpa pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi. Menurut DeLone & McLean dimensi manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan para pengguna[9]. Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas sistem maka akan memberikan manfaat bersih dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem tersebut. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

**H5: Kualitas Sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**

### 2.3.6 Hubungan Kualitas Informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan hasil informasi yang diperoleh dari sistem yang digunakan[13]. Apabila informasi yang diperoleh merupakan sebuah informasi yang berkualitas dalam arti informasi tersebut lengkap, mudah dipahami, personalisasi, relevansi dan aman maka akan diperoleh manfaat bersih.

Menurut DeLone & McLean dimensi manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan para pengguna[9].

Sehingga semakin tinggi kualitas informasi maka akan semakin tinggi pula manfaat yang diperoleh dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi tersebut . Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

**H6: Kualitas Informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**

### 2.3.7 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Net Benefit yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan sebuah jasa sistem yang disediakan terhadap pengguna sistem. Menurut DeLone & McLean kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan bagian TIK dan penyedia layanan kepada para pengguna, memastikan sistem dapat diaplikasikan dengan baik secara internal maupun external[8]. Apabila layanan yang disediakan baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Sehingga tingginya tingkat kualitas layanan akan memperoleh manfaat bersih dari hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem tersebut. Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut :

**H7: Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.**