

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

1.1.1 Sistem Informasi

Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu [3]. Sistem dapat juga diartikan sebagai sekumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama-sama dengan mengoperasikan data untuk menghasilkan informasi suatu tujuan.

Sedangkan informasi merupakan proses lebih lanjut dari data yang memiliki nilai tambah, dimana data berupa fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input untuk menghasilkan informasi. Data dibentuk dari cabang grafis, alfabetis, numerik atau lambang khusus. Jadi, informasi merupakan data yang telah diolah yang mempunyai nilai guna atau manfaat bagi si pemakai dalam proses pengambilan keputusan atau informasi atau *output* dari proses transformasi dimana data tersebut berfungsi sebagai *input*.

Jadi, secara teori penerapan sebuah Sistem Informasi memang tidak harus menggunakan komputer dalam kegiatannya. Tetapi pada prakteknya tidak mungkin sistem informasi itu dapat berjalan dengan baik jika tanpa adanya komputer. Definisi sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategis dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan – laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu [3]. Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data, dimana sistem informasi yang paling mendasar untuk setiap organisasi. Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi dalam proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

1.1.2 Sistem *Dasi-jr Online*

Sistem informasi dari aplikasi Database Korporasi PT. Jasa Raharja Cabang Wilayah Kota Medan (*Dasi-jr Online*) yang akan dibangun untuk digunakan di lingkungannya. Dokumen ini dibuat sebagai bahan acuan yang akan digunakan oleh Developer dalam membangun sistem *Dasi-jr Online* dan menjelaskan spesifikasi kebutuhan software yang disebut dengan sistem *Dasi-jr Online*, yang merupakan suatu software sistem informasi manajemen yang bertujuan untuk membantu kegiatan operasional di lingkungan kantor PT. Jasa Raharja Cabang Wilayah Kota Medan dalam mengelola data-data pelayan. Istilah korporasi menggambarkan kemampuan integrasi dari software ini, yaitu integrasi antara data-data Iuran Wajib, Sumbangan Wajib, Pelayanan, Keuangan dan Eksekutif, serta integrasi antara data-data yang berada di kantor Perwakilan, Cabang dengan data-data yang berada di kantor pusat [4].

1.1.3 PT. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja (Persero) awalnya adalah peleburan dari Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Bhakti, PAKN Ika Dharma, PAKN Ika Mulya, dan PAKN Ika Sakti. Kemudian dinamakan perusahaan Negara Asuransi Kerugian(PNAK) EKA Karya dan pada 1 Januari 1965 berubah menjadi PNAK Jasa Raharja . PNAK Jasa Raharja di dirikan berdasarkan peraturan pemerintah no.8 tahun 1965 dengan tugas utamanya melaksanakan UU NO.33 tahun 1964 untuk menyantuni korban kecelakaan penumpang umum dan UU NO.34 tahun 1964 untuk menyantuni korban kecelakaan lalu lintas akibat tabrakan kendaraan bermotor, tabrakan dua kendaraan bermotor atau lebih, dan tabrakan kereta api.Tahun 1970 menaikkan status Jasa Raharja dari perusahaan Negara menjadi perusahaan umum . kemudian pada tahun 1980, status Jasa Raharja di ubah lagi menjadi PT. (persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dengan di terbitkannya UU.2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial di larang menjalankan asuransi lain. Atas amanat UU tersebut maka tehitung 1 Januari 1994, Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan surety bond untuk

fokus menjalankan program asuransi sosial. Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin berkembang sehingga diperlukan pengelolaan usaha yang lebih terukur dan efisien, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian “Jasa Raharja” menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Tahun 1994 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial. Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964 [4].



Gambar 2.1 Logo Jasa Raharja

Arti Logo Jasa Raharja:

- Logonya merupakan dasar dari bawang, karena bawang intinya dilindungi oleh lapisan yang berlapis – lapis, yang pastinya sejalan dengan jasa raharja yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi lalu lintas.
- Warna biru memiliki arti melayani.

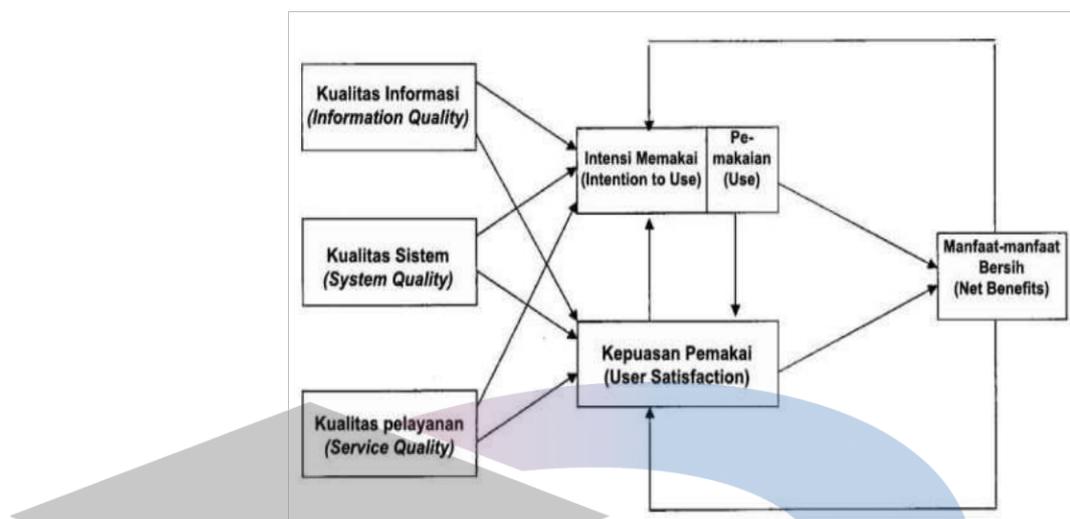
- Logonya memiliki 3 lengkungan dan 1 bulatan ditengahnya. Karena 3 menurut feng shui adalah kehidupan. Jadi logo jasa raharja menggambarkan bahwa perusahaan ini melindungi serta memberi kehidupan untuk yang lemah.

1.1.4 Model Kesuksesan DeLone & Mclean

DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (*Updated DeLone and McLean Information System Success Model*). Hal-hal yang diperbarui ini adalah sebagai berikut ini [5]:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok bahkan ke negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). DeLone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). DeLone dan McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (*use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Delone dan Mclean (2003)

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean yaitu

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

Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya.

b. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. 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 menelusur informasi yang dibutuhkan.

c. Keandalan Sistem (*Reliability System*)

Keandalan sistem informasi adalah 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.

d. Keamanan Sistem (*Security System*)

Keamanan sistem 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.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik output yang ditawarkan oleh sistem informasi. DeLone & Mclean (2003) menggunakan 5 indikator dalam penelitiannya untuk mengukur kualitas informasi yaitu Kelengkapan (*completeness*), Relevan (*relevance*), Akurat (*accurate*), Ketepatan waktu (*timeliness*), Penyajian Informasi (*format*).

a. Kelengkapan (*completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan 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 informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

b. Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berada sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (*accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa dan menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karna itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Penyajian Informasi (*format*)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan 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. Kualitas Layanan

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas. Dua faktor tersebut adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dipresepsikan, pendapat tersebut baik buruknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pelanggan tetapi juga bermanfaat bagi karyawan dan perusahaan yang bersangkutan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di samping itu akan memberikan ciri positif bagi perusahaan sehingga karyawan akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pelanggan.

Kualitas pelayanan umumnya diukur dengan kecepatan respon, jaminan, empati, dan pelayanan setelahnya. Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas dari kemampuan dukungan on-line semacam jawaban – jawaban pertanyaan – pertanyaan yang sering ditanyakan, situs yang dapat disesuaikan sendiri, dan pelacakan order. Delone dan McLean (2003) dalam mengkaji artikel-artikel tidak menemukan pengukuran kualitas layanan.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

b. Jaminan (*assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

c. Keandalan (*Reliability*)

kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

4. Penggunaan Sistem

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Yang dipergunakan untuk membedakan apakah pengguna termasuk keharusan yang tidak dapat dihidari atau sukarela.

5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

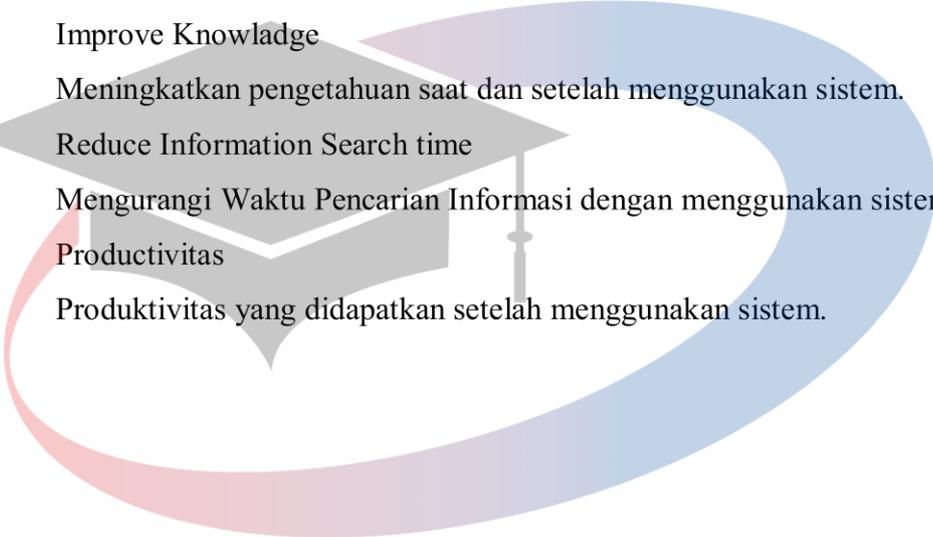
Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi perpustakaan seperti kualitas sistem dari sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

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

Manfaat – manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi [6].

- 
- a. Improve Knowledge
Meningkatkan pengetahuan saat dan setelah menggunakan sistem.
 - b. Reduce Information Search time
Mengurangi Waktu Pencarian Informasi dengan menggunakan sistem.
 - c. Productivitas
Produktivitas yang didapatkan setelah menggunakan sistem.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

1.2 Penelian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

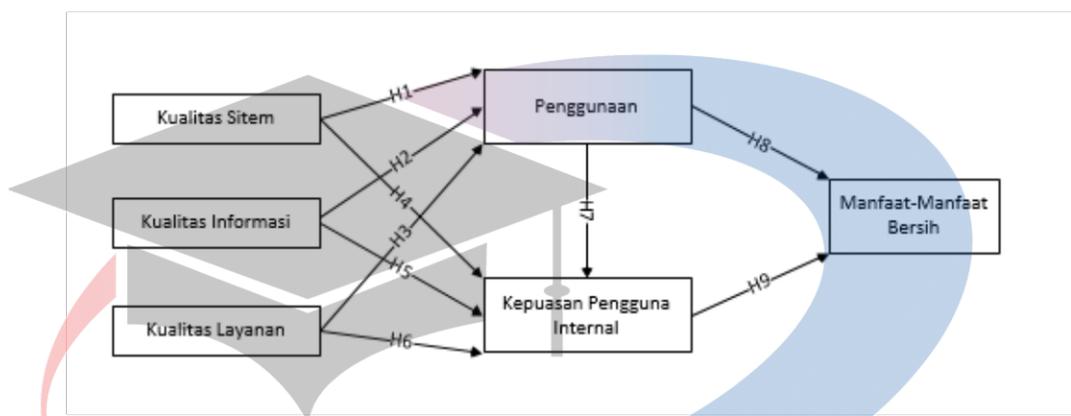
No.	Nama Peneliti	Judul dan Tahun Penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
1	Pujo Hari Saputro, A. Djoko Budiyanoto, Alb. Joko Santoso	Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan [7]. Tahun : 2015	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan	Penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat – manfaat bersih	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian sistem (2) kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakain sistem (3) kualitas sistem informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai (4) pemakaian sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai (5) pemakaian sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih
2	Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D & MIS SUCCESS MODEL (studi kasus : ITS Surabaya) [8]. Tahun : 2013	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi	Penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat – manfaat bersih	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa (1) kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Siakad. (2) kualitas layanan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian Siakad. (3) pemakaian Siakad dan

					kepuasan pengguna Siakad memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Siakad. (4) kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian Siakad. (5) kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan pemakaian Siakad memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Siakad.(6) pemakaian Siakad dan kepuasan pengguna Siakad memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Siakad.
3	Muhamad Tamam Mubarak, Heru Susilo, Riyadi	Manfaat-Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (Studi kasus pada mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya) [2]. Tahun : 2015	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi	Penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian sistem (2) kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakai sistem (3) kualitas sistem informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai (4) pemakaian sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai (5) pemakaian sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih

4	Wendy Ariesta Wibowo	Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airline dan Sriwijaya Airlines [9]. Tahun : 2013	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi	Penggunaan , kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) variabel system quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction website lion Airlines Sriwijaya Airlines (2) variabel information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction website lion Airlines dan Sriwijaya Airlines (3) variabel service quality , variabel information quality berpengaruh paling domain terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines
5	Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti, Riyadi	Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012) [1]. Tahun : 2014	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.	Penggunaan , kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan LMS. (2) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (3) kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan LMS. (4) kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (5) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan LMS.(6) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.(7) penggunaan LMS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (8) penggunaan LMS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Mahasiswa. (9) kepuasan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Mahasiswa.

1.3 Kerangka/Model Konseptual

Permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna Dasi-jr Online terhadap kesuksesan dalam meningkatkan produktivitas pada Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) wilayah kota Medan, dimana :



Gambar 2.3 Kerangka/Model Konseptual

1.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka/model konseptual maka disusun hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas sistem juga merupakan tingkat seberapa sering sistem tersebut digunakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem, jika kualitas sistem baik maka penggunaan sistem akan meningkat.

H1 : kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y_1).

1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, maka semakin tepat pula penggunaan sistem. Apabila informasi yang

dihasilkan berkualitas, maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.

H2 : kualitas informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y_1).

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem merupakan salah satu bagian terpenting dalam menggunakan sistem, penggunaan sistem ini saling terhubung dengan kualitas layanan.

H3 : kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (Y_1).

3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem juga merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna sistem merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya, sehingga akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain.

Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, apapun indikator yang digunakan tetap memberikan hasil pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Apabila pengguna internal sistem *Dasi-jr Online* merasakan bahwa kualitas sistem baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut.

H4 : kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y_2).

4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna. Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain.

H5 : kualitas informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y_2)

5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengguna. Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa, semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan buruk maka kepuasan pengguna akan menurun.

H6 : kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y_2)

6. Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan sistem merupakan seberapa sering dan seberapa butuh pengguna internal terhadap sistem tersebut. Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, diprediksi bahwa semakin besar tingkat kepuasan pengguna internal dalam penggunaan sistem maka semakin baik sistem tersebut.

H7 : penggunaan (Y_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y_2)

7. Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Penggunaan sistem berdampak pada manfaat – manfaat bersih yang dihasilkan baik secara individual maupun organisasi.

H8 : penggunaan (Y_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih (Z)

8. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat – Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna berdampak pada manfaat – manfaat bersih yang dihasilkan termasuk produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

H9 : kepuasan pengguna (Y_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih (Z)

