

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Definisi Sistem

Dalam kehidupan sehari – hari di era teknologi dan komputerisasi saat ini, kita sering mendengar istilah mengenai sistem. Bahkan disadari maupun tidak, kita sering menggunakan atau memanfaatkan layanan yang diberikan oleh sistem tersebut. Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama - sama. [5] Sistem dapat juga diartikan sebagai sekumpulan elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama dengan mengoperasikan data untuk menghasilkan informasi suatu tujuan.

2.1.2. Definisi Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengelolaan ini memerlukan teknologi. Berbicara mengenai teknologi memang tidak harus berkaitan dengan komputer, namun komputer sendiri merupakan salah satu bentuk teknologi. Dengan kata lain, alat tulis dan mesin ketik pun dapat dimasukkan salah satu teknologi yang digunakan selain komputer dan jaringan komputer.

Pada proses pengolahan data, untuk dapat menghasilkan informasi, juga dilakukan proses verifikasi secara akurat, spesifik, dan tepat waktu. Hal ini penting agar informasi dapat memberikan nilai dan pemahaman kepada pengguna. Pengguna dalam hal ini mencakup pembaca dan pendengar pada bagaimana cara pengguna tersebut menikmati sajian informasi dan melalui media apa informasi tersebut disajikan [5]. Data merupakan bentuk yang masih mentah sehingga perlu diolah untuk menghasilkan informasi yang benar dan apa adanya, berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan.

2.1.3. Sistem Informasi

Sistem informasi yaitu sekumpulan komponen-komponen yang bekerja sama secara sistematis dan terpadu dalam pengolahan data untuk memperoleh informasi dan dengan maksud dan tujuan yang terpenting sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan.

Definisi sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan[6].

Istilah sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan satu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi informasi yang berguna[7].

Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data, dimana merupakan sistem informasi yang paling mendasar untuk setiap organisasi. Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen

2.1.4. Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *mobile* saat ini sangat dibutuhkan karena alat-alat telekomunikasi yang tersebar di seluruh dunia membutuhkan aplikasi-aplikasi yang dapat mempermudah pekerjaan penggunanya dimanapun dan kapanpun terutama dalam hal informasi. Informasi sendiri merupakan hasil dari proses analisis, manipulasi dan presentasi data untuk mendukung proses pengambilan keputusan [8].

2.1.5. BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara.

Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal [9].

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggaraan ASTEK.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan."

Sampai saat ini, PT Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, Jamsostek pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan system penyelenggaraan yang semakin maju, program Jamsostek tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.



Gambar 2.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : (<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

Arti Logo BPJS Ketenagakerjaan :

HIJAU

1. Warna hijau melambangkan kesejahteraan.
2. Warna hijau diharapkan dapat merepresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.

PUTIH

1. Warna putih melambangkan integritas.
2. Warna putih diharapkan dapat merepresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.

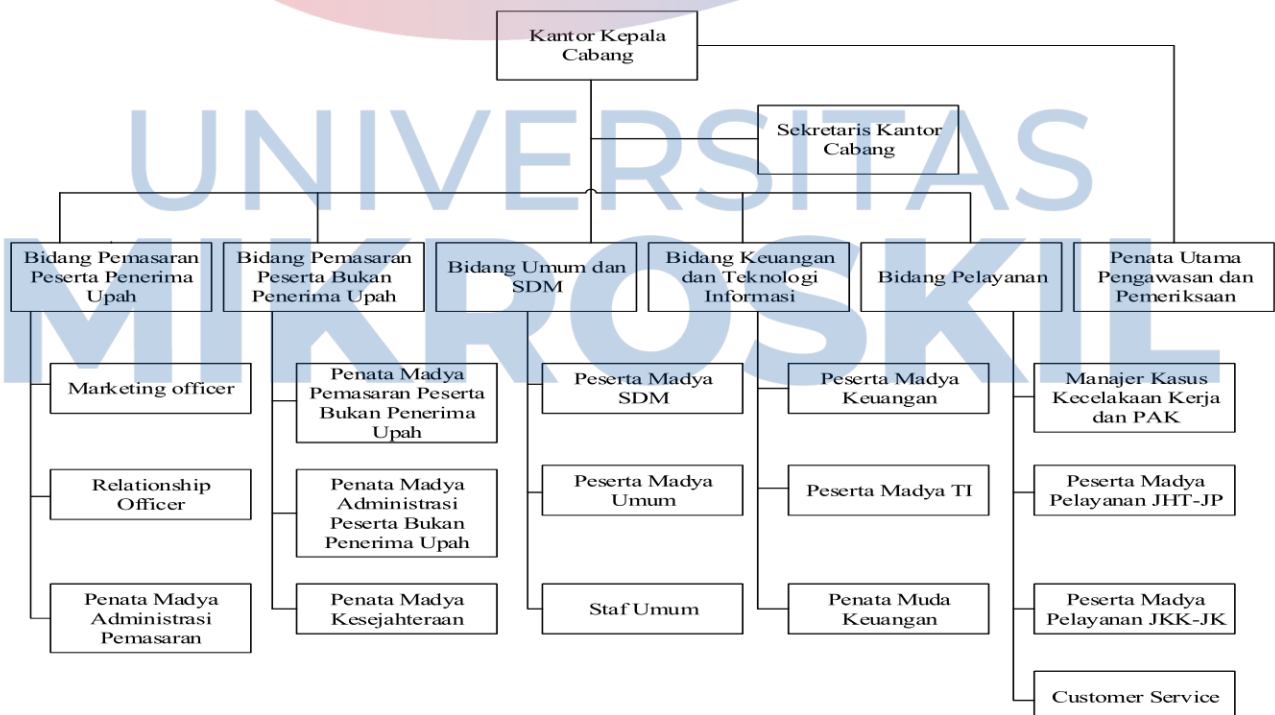
KUNING

1. Warna kuning melambangkan optimism.
2. Warna kuning diharapkan dapat merepresentasikan optimism, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.

BIRU

1. Warna biru melambangkan keberlanjutan.
2. Warna biru diharapkan dapat merepresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang[9].

Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota :

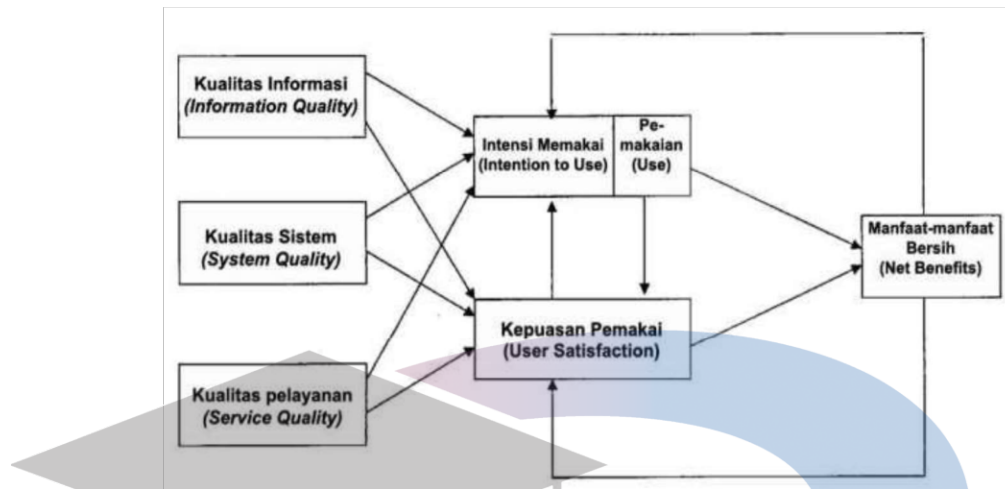


Gambar 2.2 Struktur Organisasi

2.1.6. 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:

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 2.3 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 [10]. 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[11].

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik output yang ditawarkan oleh sistem informasi[11]. 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 penggunaannya. 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 penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias 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 karena 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 penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [12]. Sedangkan kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat[13]. 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[11].

4. Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*)

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*)[4].

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[4].

5. Penggunaan

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator dalam DeLone dan McLean yang hanya terdiri dari satu item, yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

6. Manfaat – Manfaat Bersih

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.

2.2. Penelitian Terlebih dahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
1	Susanti Purwaningsih	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)) Tahun : 2010	kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi	kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Selain dampak individual karena penggunaan sistem secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, tugas-teknologi fit, dan kepuasan pengguna[18].
2	Muhammad Islam Salim	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi	Kualitas layanan, kualitas sistem,	Kepuasan Pengguna	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1)Terdapat hubungan

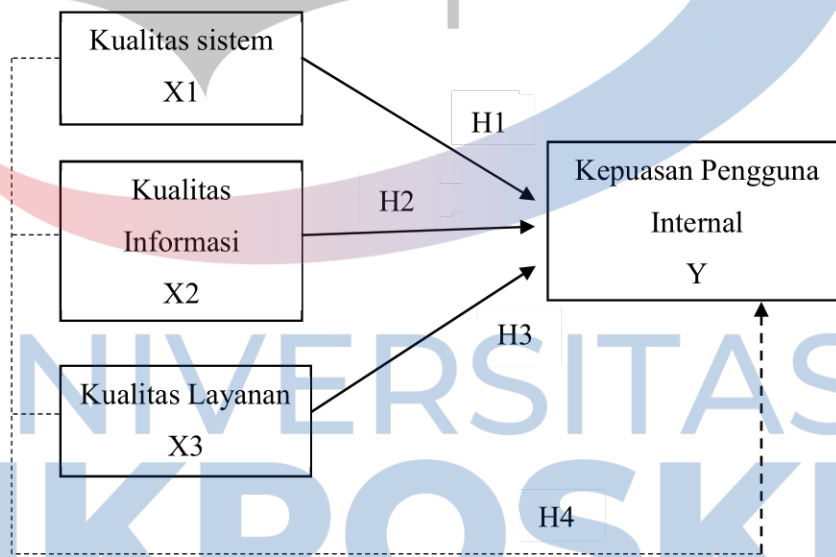
		Perpustakaan Senayan dengan Pendekatan Model Delone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta Tahun : 2014	kualitas informasi		positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna (2)Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna (3)Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna[4].
3	1.Zahirul Alfian 2.Endang Siti Astuti 3.Riyadi	Model keberhasilan belajar mahasiswa menggunakan learning management system (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Tahun: 2014	Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi	Kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem yang diukur dengan LMS mudah digunakan untuk mendownload materi dan tugas. (2) Kualitas Informasi LMS mampu memberikan informasi dengan jelas tetapi tidak berpengaruh secara nyata terhadap pengguna 3)Kualitas Pelayanan yang diukur dengan cepat dalam memberikan pelayanan, tanggap terhadap permasalahan[11].
4	Anggih Risdiyanto	Pengaruh kualitas informasi,	Kualitas Informasi, kualitas	Kepuasan Pelanggan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem memiliki

		<p>kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik</p> <p>Tahun : 2014</p>	<p>sistem, kualitas layanan</p>		<p>pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik</p> <p>(2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik</p> <p>(3) Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik[3].</p>
5	<p>Wendy Ariesta Wibowo</p>	<p>Pengaruh <i>System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction</i> Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines</p> <p>Tahun : 2013</p>	<p>Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan</p>	<p>Kepuasan pengguna</p>	<p>Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara bersama-sama dan diketahui bahwa antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka variabel kualitas informasi berpengaruh paling</p>

					dominan terhadap kepuasan pengguna website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines[20].
--	--	--	--	--	--

2.3. Kerangka / Model Konseptual

Permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota dimana



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis berikut :

2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Internal

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 jika pengguna sistem merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya, menunjukkan bahwa dari 5 dimensi kualitas sistem yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), Ketahanan dari kerusakan (*system reliability*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*respon time*) dan keamanan sistem (*security*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, begitu juga dengan peneliti [3][4][11] jadi disimpulkan dapat memberikan hasil pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Apabila pengguna aplikasi BPJSTK-*Mobile* merasakan bahwa kualitas sistem berkualitas, maka kepuasan pengguna akan semakin positif. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem aplikasi BPJSTK -*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal.

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Internal

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. bahwa sistem informasi yang mampu memenuhi semua indikator tentang kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya [3][4] 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. disimpulkan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna. Sebaliknya jika kualitas informasi buruk maka kepuasan pengguna menurun seperti penelitian [11]. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

H2 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi aplikasi BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal

2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Internal

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pengguna. Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, diprediksi bahwa kualitas layanan yang terdiri dari ketanggapan, jaminan dan perhatian individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, begitu juga sama halnya dengan peneliti-peneliti[3][4][11]. 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. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

H3 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan aplikasi BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal.

2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Internal

Bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Dalam penelitian, Susanti purwaningsih [18] dan Muhammad islam salim [4] menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan semuanya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama sama, sama dengan penelitian, zahrul alfan, Endang siti astuti, Riyadi [11] dan Wendy ariesta wibowo[20]. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

H4 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan aplikasi BPJSTK-Mobile terhadap kepuasan pengguna internal.