

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem Informasi menganjurkan penggunaan teknologi komputer didalam organisasi untuk menyajikan informasi kepada pemakai. Sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat [3].

##### **2.1.2. Jenis Sistem Informasi**

###### **2.1.2.1. Sistem Pengolahan Data Elektronik (EDP)**

Pengolahan data elektronik- electronic data processing (EDP) adalah pemanfaatan teknologi komputer untuk melakukan pengolahan data transaksi-transaksi dalam suatu organisasi. EDP adalah aplikasi sistem informasi akuntansi paling dasar dalam setiap organisasi [3].

###### **2.1.2.2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menguraikan penggunaan teknologi komputer untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan para manajer. SIM menyediakan beragam informasi diluar yang berkaitan dengan pengolahan data dalam organisasi. Subsistem SIM fungsional yaitu:

- a. Sistem Informasi Pemasaran adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi pemasaran.
- b. Sistem Informasi Produksi adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi produksi.
- c. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi sumber daya manusia (kepegawaian).
- d. Sistem Informasi Keuangan adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi keuangan [3].

###### **2.1.2.3. Sistem Pendukung Keputusan - Decision Support System (DSS)**

Data diproses kedalam format pengambilan keputusan bagi kepentingan pemakai akhir. DSS diarahkan untuk melayani permintaan informasi tertentu, khusus, dan tidak rutin dari manajemen [3].

#### **2.1.2.4. Sistem Pakar - Expert System (ES)**

Adalah sistem informasi berbasis pengetahuan yang memanfaatkan pengetahuannya tentang bidang aplikasi tertentu untuk bertindak seperti seorang konsultan ahli bagi pemakainya [3].

#### **2.1.2.5. Sistem Informasi Eksekutif – Executive Information Systems (EIS)**

Adalah sistem yang dibuat bagi kebutuhan informasi strategis manajemen tingkat puncak. Karena banyak informasi yang dipergunakan oleh manajemen puncak yang datang dari sumber di luar sistem informasi organisasi. EIS menyediakan akses yang mudah untuk memilih informasi yang telah diproses oleh sistem informasi organisasi bagi manajemen puncak [3].

#### **2.1.2.6. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)**

Adalah sistem yang berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi. Sistem informasi akuntansi mencakup siklus-siklus pemrosesan transaksi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan sistem informasi [3].

Dalam penelitian ini, analisis Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) termasuk dalam jenis Sistem Informasi Manajemen (SIM). Dikarenakan dalam setiap departemen pada BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan SIM-nya masing-masing sesuai dengan fungsinya. Sehingga sistem informasi berbasis komputer ini dapat menyediakan informasi yang bersangkutan kepada para manajer untuk pengambilan keputusan.

### 2.1.3. Pengertian Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK)

BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan sistem informasi baru yang dinamakan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK). Sistem ini berorientasi pada kebutuhan peserta dan kemampuan untuk menyesuaikan kapasitas organisasi sesuai dengan amanah Undang-Undang dan peraturan turunannya dalam menghadapi dinamika lingkungan, baik internal maupun eksternal. Berbagai fitur yang dimiliki SIJSTK sangat mendukung akselerasi kepesertaan dari yang sebelumnya secara kolektif melakukan pendekatan ke perusahaan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan menyesuaikan model bisnis baru yang lebih fleksibel dan dinamis untuk mendukung visi institusi dan implementasi keunggulan operasional dan pelayanan kepada seluruh pekerja yang berorientasi pada kebutuhan peserta [4].

### 2.1.4. Model Kesuksesan Delone And McLean

Peneliti menggunakan model kesuksesan sistem informasi *Delone* and *Mclean* 2003 yang diperbaharui. Terdapat enam variabel pada model *Delone* and *Mclean* yang diperbaharui, yaitu :

#### A. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Ada lima macam karakteristik informasi untuk mengukur nilai dari informasi, yaitu [5] :

1. Akurasi, misalnya data yang dihasilkan tepat
2. Ketepatan waktu, misalnya informasi yang dihasilkan sistem tepat waktu saat dibutuhkan.
3. Relevan, misalnya sistem informasi yang digunakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna sistem.
4. Agregasi, misalnya informasi yang dibutuhkan lengkap.
5. Pemformatan, misalnya penyajian informasi dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dipahami.

#### B. Kualitas Sistem

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran

untuk memproksi kualitas sistem. Adapun pengukuran-pengukuran sebagai berikut ini untuk mengukur kualitas sistem [5] :

1. Waktu respon, misalnya kecepatan reaksi dari sistem tersebut.
2. Akurasi data, misalnya data yang ditampilkan akurat.
3. Keandalan, misalnya ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan.
4. Kelengkapan, misalnya fitur-fitur dari sistem sudah lengkap.
5. Keluwesan sistem, misalnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan adanya perubahan-perubahan tertentu pada sistem.
6. Kemudahan penggunaan, misalnya mudah memahami sistem dalam operasionalnya.

### C. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengukur keefektifan kualitas pelayanan sistem informasi. Pengukuran kualitas pelayanan awalnya digunakan di penelitian pemasaran. Penelitian sistem informasi yang memasukkan pengukuran kualitas pelayanan ke dalam model *Delone* and *Mclean* meminjamnya dari penelitian pemasaran. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan ini berisi dengan dimensi-dimensi [5]:

1. Berwujud, seperti misalnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak muktahir.
2. Keandalan, seperti misalnya sistem informasi dapat diandalkan.
3. Kesegeraan, seperti misalnya karyawan sistem informasi memberikan pelayanan segera kepada pemakai.
4. Jaminan, seperti misalnya karyawan sistem informasi mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
5. Empati, seperti misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik dihati pemakai.

### D. Penggunaan

Penggunaan dapat dikatakan sebagai suatu perilaku dari pengguna sistem. Artinya penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Pengukuran dari penggunaan mempunyai banyak dimensi, seperti

misalnya pemakaian sukarela atau wajib dan mendapatkan informasi atau tidak mendapatkan informasi [5].

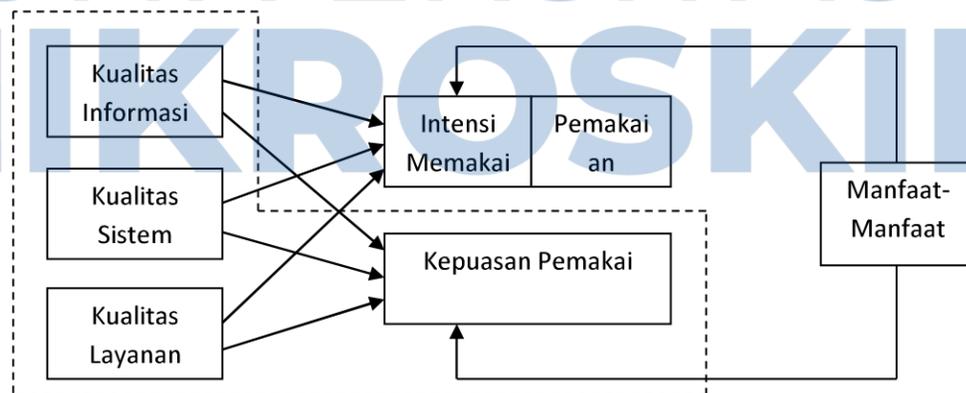
### E. Kepuasan Pemakai

Kepuasan Pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Selain itu, ada beberapa penelitian lainnya yang menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi [5].

### F. Manfaat-Manfaat Bersih

Menggabungkan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel disebut dengan manfaat-manfaat bersih. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana. Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak tersebut berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem. Sedangkan dampak organisasional merupakan dampak dari informasi terhadap kinerja organisasi.

*DeLone and McLean* 2003 mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak di gambar berikut ini [5] :



Ket : ----- = Area Yang Diteliti

**Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean Diperbaharui**

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antar variabel dan hasil dari penelitian terdahulu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Topik Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil yang Diperoleh
Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo, SET., M.Ak. [2]	2015	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan). Apabila terjadi perubahan pada kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, maka akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Wendy Ariesta Wibowo [6]	2013	Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
Azwar Aziz [7]	2014	Studi Efektivitas Penanganan Gangguan Frekuensi Radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
Anggih Risdiyanto [8]	2014	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas

		Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik.	Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Winda Septiana, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif [9]	2014	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System (RTS)</i> Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi [10]	2013	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Mahasiswa.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh

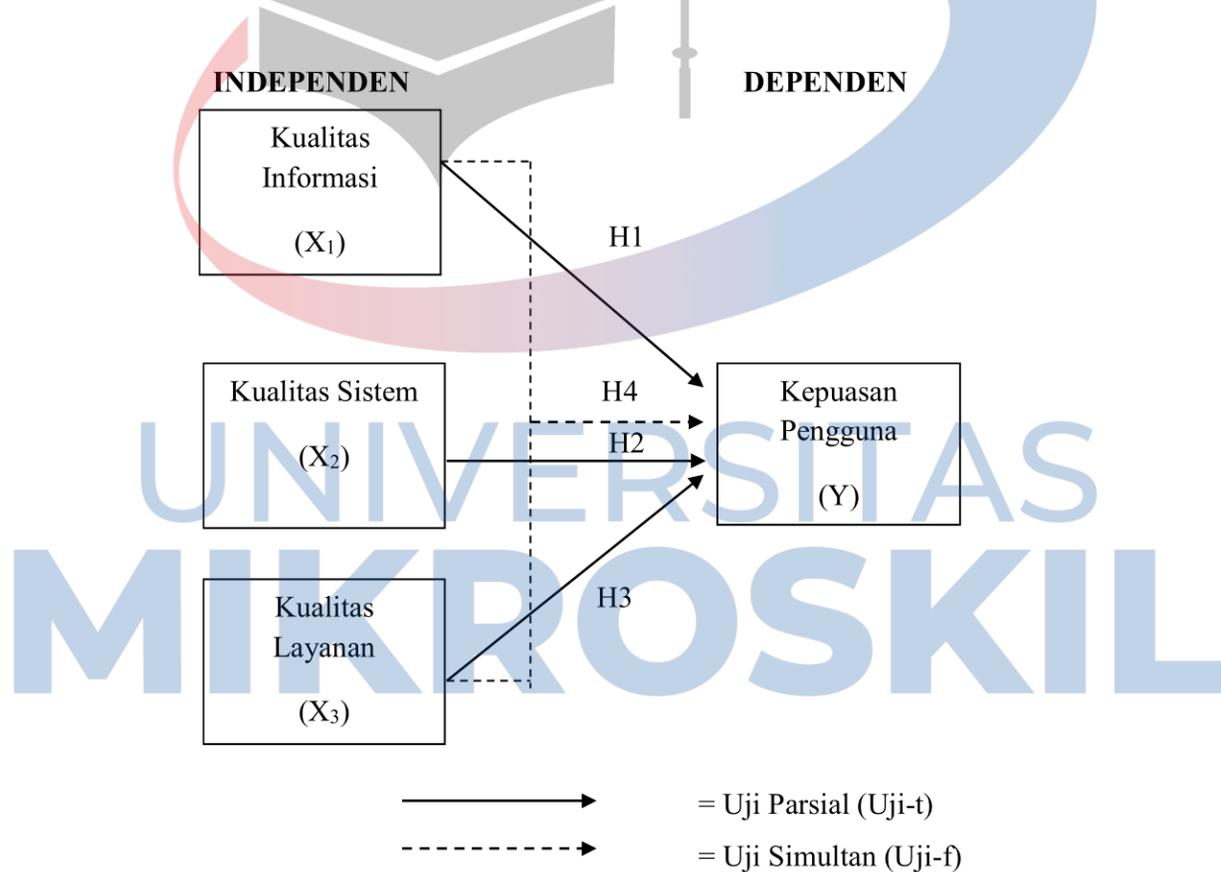
		Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)		signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa, Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, Variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan Variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa.
Fatania Latifa [11]	2011	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan	Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan Sistem Terhadap	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap

		dan Kepuasan Pegguna dalam Pengembang an Sistem Informasi Akuntansi	kepuasan Pegguna	kepuasan pengguna, variabel kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, varibel Kualitas Sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem, variabel Kualitas Informasi tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem,Kegunaan n sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, Pentingnya sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem.
Simon Nisja Putra Zai , Anastasya Fenyta Dewi [12]	2014	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi	Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi,	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem

		Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten)	Kegunaan Sistem Terhadap kepuasan Pengguna	tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan sistem, sedangkan variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan sistem, kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem dan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.
--	--	---	--	--

### 2.3. Kerangka / Model Konseptual

Kerangka Konsep merupakan Abstraksi dari variabel-variabel penelitian. Dalam hal ini, kerangka konsep mengenai “Analisis Pengaruh Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan” dirancang menggunakan model *DeLone* and *McLean* 2003 dengan mengambil beberapa dimensi atau variabel yang dibutuhkan. Adapun variabel yang digunakan adalah variabel independen yang berupa kualitas informasi ( $X_1$ ), kualitas sistem ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengguna ( $Y$ ). Berikut adalah kerangka konsep pada penelitian ini :



**Gambar 2.2 Model Penelitian Yang Akan Diteliti**

Kerangka penelitian yang digunakan peneliti berdasarkan penelitian sebelumnya [2] Peneliti menggunakan Uji Parsial (Uji-t) untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara setiap masing-masing variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) serta menggunakan Uji simultan (Uji-f) untuk mengetahui apakah dari ketiga variabel independen (X) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian ini adalah :

### 2.4.1. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada penelitian Delone and Mclean 2003, salah satu variabelnya adalah kualitas informasi. Kualitas informasi merupakan kualitas *output* / keluaran dari sistem yang berupa informasi. Kualitas informasi juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti melihat beberapa riset penelitian terdahulu [2] [6] [8] [9] [10] [11] [12] yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dikarenakan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang membuktikan bahwa nilai signifikansi hasil penelitian adalah lebih kecil dari 5 % yaitu 0,000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dari penemuan riset di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pengguna sistem akan merasa puas jika data / informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pemakai. Kualitas informasi juga mendukung untuk menunjang pengambilan keputusan. Oleh karena itu informasi yang dihasilkan dari kualitas informasi harus berkualitas agar mudah dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang kedua adalah:

**H1 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem SIJSTK.**

### 2.4.2. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kesuksesan sebuah sistem salah satunya dapat diukur dari kualitas sistemnya. Kualitas sistem adalah karakteristik kesuksesan sistem informasi yang mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Berdasarkan penelitian *Delone and*

*Mclean 2003* diketahui bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Begitu juga dengan hasil dari penelitian terdahulu [2] [6] [7] [8] [9] [10] yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dikarenakan pengguna merasa puas dengan keandalan sistemnya, memiliki waktu respon yang cepat, mudah untuk dipelajari, keamanan sistem, dan ketersediaan sistemnya. Dari hasil pembahasan diatas dan dari hasil penelitian terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pengguna sistem informasi akan merasa puas jika kualitas sistem yang ada dapat berjalan dengan baik serta membantu dalam penggunaannya sesuai dengan kebutuhan pemakai. Semakin berkualitas / semakin baiknya kualitas sistem yang diberikan maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi pula. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang pertama adalah :

**H2: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem SIJSTK.**

### **2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan kritik-kritik yang diterima serta perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya maka Delone and Mclean memperluas model 1992 dengan menambahkan kualitas layanan sebagai variabel model kesuksesan sistem teknologi informasi Delone and Mclean 2003/diperbaharui. Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pemakai akhir sistem informasi. Tidak cukup hanya dengan adanya penyedia informasi saja, tetapi dibutuhkan juga penyedia layanan untuk mengukur pelayanan tersebut [5]. Oleh karena itu Delone and Mclean menambahkan kualitas layanan di model kesuksesan sistem informasi yang diperbaharunya. Pada model Delone and Mclean 2003 yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna termasuk dengan hasil riset yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya [2] [6] [8] [9] [10] yang juga menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dihasilkan dari perhitungan data dilapangan tentang variabel kualitas layanan melalui beberapa butir pertanyaan pada kuesioner. Jawaban responden tersebut membuktikan bahwa responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kesuksesan sitem informasi salah satunya adalah kualitas layanan ini. Jika layanan yang diterima oleh

pengguna sistem dapat memberikan kualitas yang baik dan tidak akan menimbulkan keluhan dari pengguna sistem serta mampu memenuhi syarat yang sesuai dengan metode *Delone and Mclean* 2003 seperti kecepatan respon, empati, dan jaminan maka kesuksesan sistem informasi mengenai kualitas layanan dapat dikatakan berhasil dan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang ketiga adalah:

**H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem SIJSTK.**

#### **2.4.4. Hubungan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Secara Simultan (bersama-sama) Terhadap Kepuasan Pengguna**

Dilihat dari penelitian sebelumnya [2] yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem aplikasi RTS sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disajikan, kualitas sistem yang digunakan, serta kualitas layanan yang diberikan dari penyedia aplikasi RTS secara bersama-sama atau simultan. Begitu juga dengan hasil riset peneliti terdahulu yang lainnya [10] yang juga menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Peneliti terdahulu [2] [6] [10] menggunakan uji F untuk mengukur pengaruh dari ketiga variabel independen terhadap satu variabel dependen secara simultan. Hasil yang didapat dari perhitungan uji F adalah bahwa Nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$  dan signifikan  $0.000 < 0.05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari pembahasan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama. Ketiga variabel independen tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna apabila penyedia aplikasi sistem mampu pula meningkatkan kualitas sistem, informasi, dan layanannya. Jika salah satu dari ketiga variabel independen tidak berkualitas, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan berkurang. Oleh karena itu, sebaiknya ketiga variabel independen tersebut harus diperhatikan kualitasnya masing-masing agar pengguna sistem puas dalam menggunakannya. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang keempat adalah :

**H4 : Kualitas informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna.**