

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Studi Sebelumnya**

Merujuk pada penelitian yang dilakukan Adila dan Dahtiah, bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan sistem *e-budgeting* yang diterapkan Pemerintah Provinsi Jawa Barat di tahun 2017-2019. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi HOT-Fit Model dan SEM-PLS sebagai teknik analisis data, dengan hasil 3 dari 9 hipotesis ditolak. Namun secara keseluruhan, penerapan sistem *e-budgeting* ini dinyatakan berhasil dengan beberapa aspek yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan[8].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi dan Choliq, dengan tujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan aplikasi SIDIA di lingkungan Pemerintah Kota Bogor menggunakan metode HOT-Fit model. Dari hasil penelitian, penerapan aplikasi SIDIA sudah baik, namun perlu adanya evaluasi dan peningkatan terhadap variabel kualitas layanan, penggunaan sistem dan struktur organisasi. Uji korelasi juga dilakukan terhadap seluruh hubungan variabel, dengan hasil tingkat korelasi paling tinggi adalah variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu 0,835, sedangkan korelasi variabel paling rendah adalah struktur organisasi dengan *net benefit* yaitu 0,217[9].

Selanjutnya dalam penelitian Wiyati dan Sarja, yaitu meneliti keberhasilan penerapan sistem absensi *online* di STIKOM Bali. Penelitian ini menggunakan metode HOT-Fit model dengan pertimbangan komponen manusia, teknologi, dan organisasi berperan penting terhadap penerapan sistem. Dan kesimpulan yang dihasilkan adalah seluruh hipotesis diterima dan terbukti signifikan, maka keberhasilan penerapan sistem absensi *online* di STIKOM Bali sudah sangat baik dan didukung pula dengan hasil uji regresi yang menyatakan pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna mendapat nilai sebesar 62,5% [10].

Dalam penelitian selanjutnya Abda'u, dkk., adalah mengevaluasi implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di RSUD Dr. Soedirman Kebumen untuk mengetahui faktor yang berpengaruh paling besar terhadap keberhasilan SIMRS menggunakan metode HOT-Fit model. Dan hasil yang

disimpulkan adalah variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat, dengan hasil uji T-statistik yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh paling besar terhadap manfaat penerapan SIMRS[11].

Selanjutnya dalam penelitian Fanny, dkk., yaitu mengevaluasi sistem informasi untuk keselamatan dan kesehatan kerja di RSUD Dr. Moewardi menggunakan metode pendekatan HOT-Fit model. Dengan kesimpulan, hasil penelitian terhadap komponen manusia, SI P2K3RS ini mudah digunakan, namun belum ada pelatihan ataupun sosialisasi terhadap SI P2K3RS ini. Dari sisi komponen organisasi, belum adanya anggaran khusus penerapan SI P2K3RS, tidak adanya petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis dari prosedur kerja SI P2K3RS namun struktur organisasi sudah terbentuk. Dan dari sisi komponen teknologi, belum semua divisi menggunakan komputer, namun komunikasi antar anggota pelaksana SI P2K3RS cukup lancar[12].

Selanjutnya dalam penelitian Krisbiantoro, dkk., bertujuan melakukan evaluasi dan mengetahui *level* keberhasilan penerapan sistem informasi untuk perpustakaan (SLiMS) di STMIK AMIKOM Purwokerto menggunakan metode HOT-Fit Model dan metode analisa data menggunakan SEM PLS untuk pengujian hipotesis serta uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah implementasi SLiMS belum berhasil dengan baik karena beberapa fitur SLiMS belum sesuai dengan kebutuhan petugas perpustakaan. Maka dari itu perlu adanya perbaikan dan pengembangan SLiMS agar tepat guna sesuai kebutuhan sistem di STMIK AMIKOM Purwokerto[13].

Berdasarkan penjelasan penelitian di atas, perbandingan serta ringkasan dari penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2. 1** Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	R. N. Adila dan N. Dahtiah	2020	Untuk mengetahui tingkat kesuksesan	Metode HOT-Fit Model	Kesuksesan implementasi sistem <i>e-budgeting</i> pada Pemerintah

			implementasi sistem <i>e-budgeting</i> yang diterapkan Pemerintah Provinsi Jawa Barat.	dengan pendekatan kuantitatif deskriptif.	Provinsi Jawa Barat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi, kondisi fasilitas, dukungan pimpinan dan kondisi fasilitas dengan catatan variabel kualitas sistem dan kualitas layanan harus ditingkatkan dan diperbaiki dari sistem <i>e-budgeting</i> .
2.	D. Mulyadi dan A. Choliq	2017	Mengukur tingkat keberhasilan penerapan aplikasi SIDIA di Pemerintah Kota Bogor.	Metode HOT-Fit model	Penerapan aplikasi SIDIA sudah cukup baik dengan hubungan variabel paling tinggi adalah kualitas informasi terhadap <i>Net benefit</i> , dan masih perlu adanya peningkatan dan evaluasi untuk variabel kualitas layanan, penggunaan sistem, dan struktur organisasi.
3.	R. K. Wiyati dan N. L. A. K. Y. Sarja	2019	Mengevaluasi penerapan sistem informasi absensi <i>online</i> di STIKOM Bali.	Model HOT-Fit	Dari hasil uji hipotesis, kesebelas hipotesis terbukti berpengaruh signifikan, maka tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi absensi <i>online</i> di STIKOM dinilai sudah baik dengan variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas layanan terhadap penggunaan sistem.

4.	P. D. Abda'u, W. W. Winarno, dan Henderi	2018	Mengetahui faktor yang paling berpengaruh besar terhadap keberhasilan SIMRS di RSUD Dr. Soedirman.	Metode HOT-Fit Model	Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dipengaruhi oleh faktor manusia, teknologi, dan organisasi dengan hasil uji T-statistik yang menunjukkan variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh paling besar terhadap manfaat bersih SIMRS.
5.	N. Fanny, K. Adi, dan S. P. Jati	2019	Untuk mengevaluasi sistem informasi keselamatan dan kesehatan kerja di P2K3RS RSUD Dr. Moewardi.	Metode HOT-Fit Model dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan kurangnya kesesuaian variabel teknologi, manusia, dan organisasi. Penerapan teknologi sudah cukup baik digunakan, organisasi (P2K3RS) belum membuat anggaran khusus untuk sistem informasi yang diterapkan, dan pengguna sistem masih kurang mendapat pelatihan dan tidak adanya petunjuk teknis penggunaan sistem. Perlu adanya perbaikan dan penyempurnaan untuk menambah tingkat kesesuaian variabel tersebut.
6.	D. Krisbiantoro, M. Suyanto, dan E. Taufiquluthfi	2015	Melakukan evaluasi dan mengetahui <i>level</i> keberhasilan penerapan sistem	HOT-Fit Model dengan metode analisa data	Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah implementasi SLiMS belum berhasil dengan baik karena beberapa fitur SLiMS

			informasi untuk perpustakaan (SLiMS) di STMIK AMIKOM Purwokerto.	menggunakan SEM PLS	belum sesuai dengan kebutuhan petugas perpustakaan. Maka dari itu perlu adanya perbaikan dan pengembangan SLiMS agar tepat guna sesuai kebutuhan sistem di STMIK AMIKOM Purwokerto.
7.	<b>D. S. Ananda</b>	2021	Mengetahui tingkat efektivitas penerapan SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.	Pendekatan kuantitatif dengan metode <i>Hot-Fit Model</i>	Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini menggunakan metode HOT Fit model adalah penerapan SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dinilai efektif karena banyak target yang dapat tercapai dengan sistem informasi ini.

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Efektivitas

Efektivitas berarti juga mengukur keberhasilan suatu kegiatan dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk mengukur keberhasilan ini, perlu adanya perbandingan sebelum dan sesudah kegiatan dilakukan. Definisi efektivitas menurut ahli[14], efektivitas dapat dilihat sebagai sebab akibat sebuah variabel, dan efektivitas merupakan rencana yang telah dibuat sebelumnya untuk mencapai sasaran dan lebih berhasil dalam sebuah kegiatan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan sebuah cara untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan agar lebih tepat sasaran dan tepat guna. Pengukuran efektivitas juga digunakan sebagai bahan *review* terhadap produktivitas dalam suatu waktu, dan dijadikan informasi dalam rencana produksi selanjutnya.

### 2.2.2 Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP)

Sistem informasi rencana umum pengadaan yang seterusnya akan disebut SIRUP, merupakan salah satu aplikasi *e-procurement* yang dibentuk oleh LKPP

yang memiliki fungsi tersendiri. Aplikasi ini mempermudah PA/KPA untuk mengumumkan rencana umum pengadaan (RUP), dan masyarakat bisa mengakses RUP secara langsung dan terbuka secara nasional. Seluruh data RUP dikelola langsung oleh LKPP di pusat, dengan menunjuk satuan kerja khusus untuk mengelola aplikasi ini[4].

### 2.2.3 HOT (Human, Organizational, Technology) Fit Model

Model ini merupakan penelitian yang dilakukan oleh Yusof *et al.* dengan mengembangkan dua model, yaitu; *IS Success Model* oleh DeLone & McLean dan *IT Organization Fit Model* oleh Scott Morton, di mana model ini berguna untuk mengevaluasi sistem informasi[13]. Yusof beserta rekannya, Yusuff, menjelaskan adanya faktor manusia, organisasi, dan teknologi merupakan komponen penting dalam penerapan sistem informasi yang nantinya faktor tersebut dihubungkan dengan hubungan keterkaitan (*net benefit*). Berikut faktor-faktor yang membentuk HOT-Fit Model sebagai alat ukur efektivitas Aplikasi SIRUP di SETDA Provinsi Kalimantan Tengah[7]:

#### 1. *Human (Manusia)*

Komponen ini menilai sistem informasi dalam sisi penggunaan sistem, yang berkaitan erat dengan pelaku pengguna sistem, tingkat pengguna, pelatihan yang diberikan, pengetahuan pengguna terhadap sistem, harapan dan penerimaan terhadap sistem (*acceptance*), ataupun penolakan sistem (*resistance*). Termasuk menilai sistem untuk kepuasan pengguna, (*user satisfaction*), yang bisa menjadi keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna selama menggunakan sistem dan menemukan dampak potensial dari sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna ini juga digunakan untuk melihat persepsi manfaat sistem informasi dan sikap pengguna yang memiliki perbedaan karakter[13].

#### 2. *Organization*

Komponen ini digunakan untuk menilai sistem informasi dari segi struktur dan lingkungan organisasi. Struktur ini terdiri dari budaya, politik, tipe, hierarki, strategi manajemen dan komunikasi, serta perencanaan dan pengendalian sistem[15]. Dukungan dari top manajemen beserta stafnya merupakan bagian penting untuk mengukur keberhasilan suatu sistem. Dan lingkungan organisasi

terdiri atas sumber pendanaan, politik, kompetisi, pemerintahan, serta hubungan antar organisasi dan komunikasi[7].

### 3. *Technology*

Komponen dalam *HOT Fit Framework* adalah teknologi. Komponen ini terbagi dalam 3 (tiga) kriteria penilaian kualitas; kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

#### a. Kualitas Sistem

Faktor pertama berfungsi untuk mengukur kualitas sistem informasi yang digunakan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah mudah digunakan (*ease of use*), mudah dipelajari (*ease of learning*), efisien dalam merespon (*response time*), memiliki akses untuk bantuan teknis (*access to technical support*), terbukti bebas dari error (*reliability*), dan memiliki keamanan sistem (*security*)[7].

#### b. Kualitas Informasi

Faktor kualitas informasi ini digunakan untuk mengukur kualitas dari hasil sistem informasi. Menurut Yusof et al. dalam Erimalata[7], ada indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas keluaran sistem, yaitu: isi (*content*) yang sesuai dengan kebutuhan dan yang diharapkan, kegunaan (*usefulness*) dengan kriteria mudah dipahami, informatif, dan singkat, dan keandalan data dengan kriteria memiliki data yang akurat, tepat waktu, dan dapat diverifikasi dan dibandingkan.

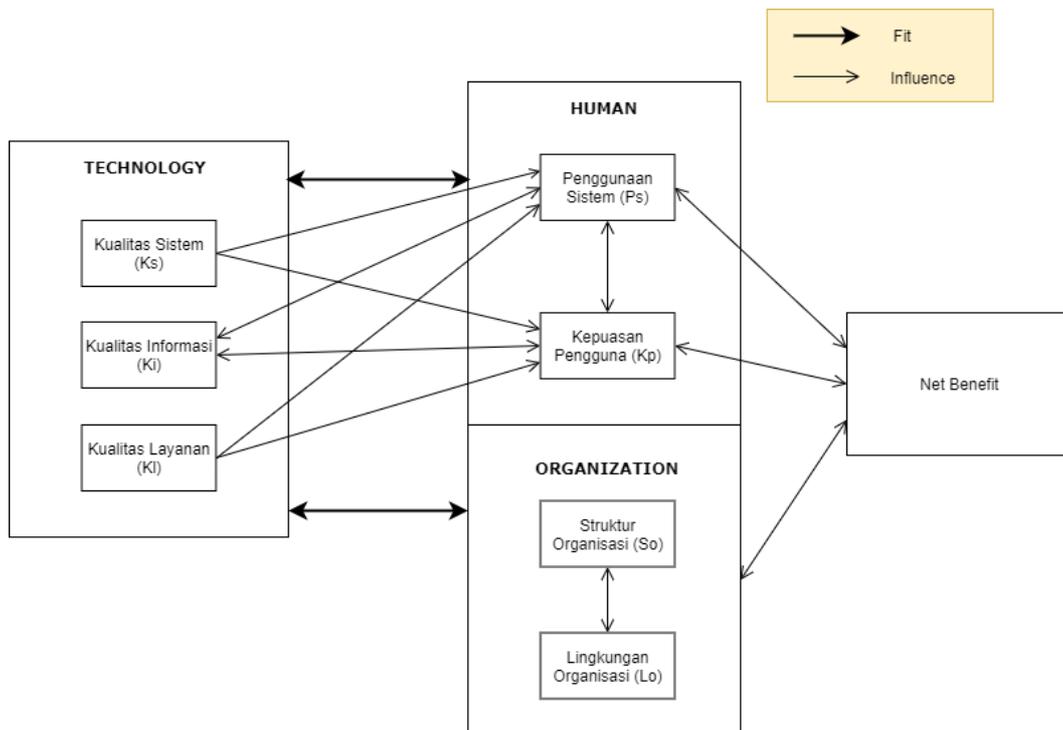
#### c. Kualitas Layanan

Menilai kualitas dari penyedia jasa layanan sistem dengan melihat kecepatan respons, empati, jaminan, dukungan teknis, dan tindak lanjut layanan kepada pengguna sistem[7].

### 4. *Net benefit*

Komponen terakhir dalam *HOT-Fit Model* adalah *Net benefit* adalah hasil keseluruhan dari penerapan dan penggunaan dari sistem informasi. Hasil *net benefit* dapat dilihat dari efektif dan efisiensi penggunaan sistem, pengaruh terhadap hasil

pekerjaan, mengurangi pengeluaran dan biaya, dan menurunkan tingkat kesalahan. Hubungan keterkaitan (*net benefit*) dalam HOT-Fit model telah dijelaskan dalam Gambar 2.2.

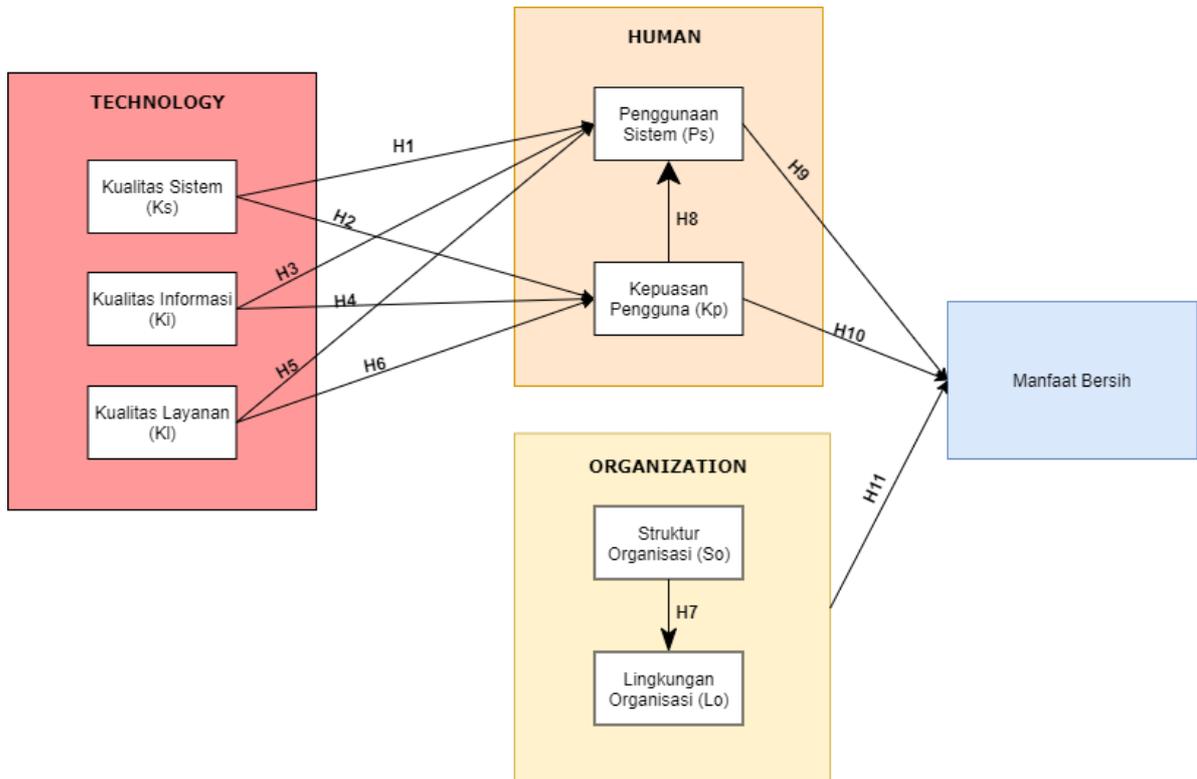


Gambar 2. 1 HOT-Fit Model menurut Yusof et al.[13]

Seperti pada gambar di atas, seluruh variabel dalam komponen teknologi mempengaruhi variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Namun pada variabel kualitas informasi memiliki hubungan timbal balik dengan komponen manusia yang berarti komponen manusia juga berpengaruh terhadap kualitas informasi. Keterkaitan selanjutnya adalah variabel dalam komponen manusia memiliki pengaruh terhadap *net benefit* dan memiliki hubungan timbal balik antara variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dengan *net benefit*. Dan yang terakhir adalah hubungan timbal balik antara komponen organisasi dengan *net benefit* yang saling mempengaruhi[16].

### 2.2.3.1 Hipotesis Penelitian

Model hipotesis yang digunakan untuk mengetahui efektivitas sistem informasi rencana umum pengadaan (SIRUP) dengan HOT Fit Model dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 2. 2 Model Hipotesis Mengukur Efektivitas SIRUP

Model hipotesis di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh kualitas sistem (Ks) terhadap pengguna sistem (Ps)

Dari hasil penelitian pada [13], kualitas sistem (SLiMS) menghasilkan pengaruh yang positif terhadap pengguna sistem. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian [17], [18] dan [19] yang menyatakan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap pengguna jika semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin tinggi pula penggunaan sistem oleh pengguna. Dengan penjelasan tersebut, maka disimpulkan bahwa:

**H1: Kualitas sistem (Ks) memberikan pengaruh positif terhadap pengguna sistem (Ps)**

## 2. Pengaruh kualitas sistem (Ks) terhadap kepuasan pengguna (Kp)

Dari hasil penelitian pada referensi [13], menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga dibenarkan oleh penelitian yang dilakukan pada [17] dan [20] yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Penelitian ini menunjukkan jika semakin tinggi kualitas sistem yang dimiliki, maka tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem juga akan tinggi [18]. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa:

**H2: Kualitas sistem (Ks) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Kp)**

## 3. Pengaruh kualitas informasi (Ki) terhadap pengguna sistem (Ps)

Hasil penelitian dengan referensi [13] menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari kualitas informasi untuk penggunaan sistem. Penelitian ini didukung oleh pendapat ahli [18] yang mengatakan kualitas informasi yang dibentuk oleh sistem dilihat dari keakuratan dan relevansi informasinya. Informasi dapat dikatakan akurat jika tidak ditemukan kesalahan dan dianggap valid, dan dikatakan relevan jika pengguna merasa informasi tersebut bermanfaat. Hasil ini sejalan dengan penelitian [17], [19] dan [20] yang membenarkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Dengan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

**H3: Kualitas informasi (Ki) berpengaruh positif terhadap pengguna sistem (Ps)**

## 4. Pengaruh kualitas informasi (Ki) terhadap kepuasan pengguna (Kp)

Hasil penelitian dalam referensi [18] menunjukkan kualitas informasi yang masih rendah dari SIM Farmasi RSGMP Unsoed, membuat tingkat kepuasan pelanggan menjadi rendah. Maka kualitas informasi dianggap memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan jika informasi tersebut akurat, bermanfaat, dan lengkap. Dalam penelitian [13] dan [20] juga menyatakan jika

kualitas informasi (SLiMS) sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem SLiMS. Dengan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa:

**H4: Kualitas informasi (Ki) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Kp)**

5. Pengaruh kualitas layanan (Kl) terhadap pengguna sistem (Ps)

Dari hasil penelitian dalam [18] yang selaras dengan penelitian [13], terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan (Kl) dengan pengguna sistem. Menurut peneliti dalam [18], jika kualitas layanan sistem dinilai tinggi karena memiliki layanan yang baik sesuai kebutuhan pengguna, maka tingkat penggunaan sistem oleh pengguna juga akan tinggi. Hal ini dilihat dari penelitian di RSGMP Unsoed yang mendapat hasil kualitas layanan yang masih kurang, sehingga tingkat penggunaan sistem oleh pengguna menjadi rendah. Hasil penelitian ini juga dibenarkan dalam [17] dan [20] bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap pengguna sistem. Dengan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan:

**H5: Kualitas layanan (Kl) berpengaruh positif terhadap pengguna sistem (Ps)**

6. Pengaruh kualitas layanan (Kl) terhadap kepuasan pengguna (Kp)

Berdasarkan hasil penelitian pada [18], kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna SIM Farmasi di RSGMP Unsoed, terbukti dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa SIM Farmasi di RSGMP Unsoed yang memiliki kualitas layanan sistem yang kurang baik, membuat pengguna SIM Farmasi merasa tidak puas dengan pengalaman menggunakan SIM Farmasi tersebut. Sehingga RSGMP Unsoed harus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan di SIM Farmasi agar kepuasan pengguna lebih meningkat. Hasil ini juga didukung pada penelitian [20] dan [13] yang menyatakan adanya pengaruh positif yang signifikan antaran kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

**H6: Kualitas layanan (Kl) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Kp)**

7. Pengaruh struktur organisasi (So) terhadap lingkungan organisasi (Lo)

Menurut hasil penelitian yang dilakukan dalam [20], struktur organisasi dapat mempengaruhi lingkungan organisasi, penelitian ini dibuktikan juga pada [18] yaitu struktur organisasi di RSGMP Unsoed dinilai kurang baik oleh pengguna SIM Farmasi, karena kurangnya bantuan fasilitas serta dukungan dari pimpinan manajemen RSGMP Unsoed ini, maka pengguna berprasangka bahwa lingkungan organisasi yang terlibat untuk penerapan SIM Farmasi ini juga sangat kurang. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian [19] yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara struktur organisasi dengan lingkungan organisasi. Dari hasil tersebut, maka bisa disimpulkan:

**H7: struktur organisasi (So) berpengaruh signifikan terhadap Lingkungan organisasi (LO)**

8. Pengaruh Kepuasan pengguna (Kp) terhadap pengguna sistem (Ps)

Hasil penelitian [18] sejalan dengan hasil dari [17] dan [20] yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Hal ini dibenarkan oleh ahli dalam [18], jika pengguna sistem sering menggunakan sistem informasi, maka pengguna semakin belajar dan memahami sistem yang digunakan, dan jika pengguna merasa puas atau terbantu saat menggunakan sistem informasi tersebut, maka pengguna akan terus menggunakan sistem. Kepuasan inilah yang dapat meningkatkan penggunaan sistem. Maka dapat disimpulkan bahwa:

**H8: kepuasan pengguna (Kp) berpengaruh signifikan terhadap pengguna sistem (Ps)**

9. Pengaruh penggunaan sistem (Ps) terhadap manfaat bersih (Mb)

Hasil penelitian pada referensi [10] menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel penggunaan sistem terhadap dampak penggunaan dari sistem informasi absensi *online* di STIKOM Bali, dan didukung juga oleh penelitian [16] dan [18] yang memiliki hasil berpengaruh signifikan antara

penggunaan sistem terhadap manfaat bersih sistem informasi yang diterapkan secara keseluruhan. Dari hasil tersebut, maka dapat dibuktikan:

**H9: Penggunaan sistem (Ps) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (Mb)**

10. Pengaruh kepuasan pengguna (Kp) terhadap manfaat bersih (Mb)

Hasil pada penelitian [17] menunjukkan jika kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang positif terhadap manfaat bersih dari penggunaan sistem SIMPEG di Pemerintah Kota Bogor. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian [18] dan [20] yang juga menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Dari hasil yang didapat, pengguna sistem SIM Farmasi merasa kurang mendapat manfaat dari penerapan SIM Farmasi di RSGMP Unsoed. Maka bisa disimpulkan:

**H10: Kepuasan pengguna (Kp) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (Mb)**

11. Pengaruh organisasi terhadap manfaat bersih (Mb)

Hasil penelitian dalam referensi [17] menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil yang sama juga ditunjukkan [13] yang menyatakan bahwa organisasi berpengaruh positif dan signifikan, karena semakin baik pengaruh organisasi, semakin baik pula manfaat bersih yang didapatkan oleh pengguna. Dengan hasil di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

**H11: organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (Mb)**