

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teknologi Informasi**

Menurut Christine E. Sleeter seperti yang dikutip oleh Budiman (2017), terdapat tiga kekuatan utama yang mencakup ilmu pengetahuan, penerapan teknologi sebagai bentuk aplikasi dari pengetahuan, serta informasi.

Teknologi informasi merujuk pada suatu wadah yang melibatkan semua perangkat teknis yang digunakan untuk memanipulasi serta mengolah data. Dalam konsep teknologi informasi, terdapat berbagai aspek yang terkait dengan pengolahan dan pemrosesan informasi.

##### **2.1.1. Tujuan Teknologi Informasi**

Menurut Simamarta (2020), Tujuan dari teknologi informasi meliputi hal-hal berikut:

- a. Untuk menyelesaikan masalah.
- b. Untuk mengembangkan kreativitas.
- c. Untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja.

##### **2.1.2. Fungsi Teknologi Informasi**

Menurut Simamarta (2020) teknologi informasi memiliki fungsi sebagai berikut yaitu:

- a. Capture/ Menangkap

Aktivitas untuk menerima *input* data dari pengguna.

- b. Processing/ Mengolah

Mengolah data yang sudah dimasukan oleh pengguna menjadi informasi. Pengolahan data berupa konversi, analisis, kalkulasi, dan penggabungan segala bentuk data.

c. Menghasilkan

Mengubah suatu informasi untuk dihasilkan sesuatu yang berguna seperti tabel, grafik, laporan, dan lain lain.

d. Menyimpan

menyimpan data dan informasi dalam bentuk digital menggunakan media penyimpanan yang sesuai seperti hardisk, SSD, dan flashdisk. Namun untuk sekarang data alangkah lebih baik disimpan ke dalam *cloud* karena lebih mudah untuk menyimpan file.

e. Mengambil

mengambil kembali file atau data yang telah disimpan sebelumnya.

f. Transmisi

Aktivitas pengiriman data informasi dari satu lokasi ke lokasi lain menggunakan cloud atau metode pesan elektronik lainnya.

### 2.1.3. Kualitas Teknologi Informasi

Pendapat yang dikemukakan oleh Boockholdt dalam Saputra (2014) yaitu sudut pandang teknologi memungkinkan pengukuran kualitas teknologi informasi yang dipakai dalam sistem informasi akuntansi. Komponen tersebut antara lain:

a. Sistem Komputer

Konfigurasi sistem komputer menjelaskan rangkaian komponen yang dipakai. Komponen komputer terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sistem komputer.

b. Jaringan Pemrosesan Jarak Jauh / *Teleprocessing Networks*

Jaringan ini berfungsi untuk menghubungkan perangkat peripheral di lokasi yang terpencil dan komputer pusat. Jaringan pemrosesan jarak jauh ini meliputi *Local Area Network (LAN)*, komputasi klien *server*, dan data transfer intranet melalui perangkat komunikasi di lokasi yang jauh.

c. Penyimpanan Data dan Metode Pemrosesan

Penyimpanan data merupakan perangkat dalam sistem komputer yang dapat menyimpan dan merekam data dengan mengubah keadaan sirkuit dan perangkat magnetik. Empat pendekatan pemrosesan data yaitu sistem manual, sistem *batch*, sistem *batch online* dengan *inquiry, online* secara *real time*.

d. Metode Pemrosesan File

Ada 2 metode yang digunakan untuk mengorganisir data di dalam basis data yaitu pendekatan secara tradisional dan pendekatan manajemen basis data.

Menurut Puspitawati (2021) indikator kualitas teknologi informasi dapat dilihat sebagai berikut:

a. Teknologi Komputer

- Reliabilitas Aplikasi TI

Didefinisikan sebagai kesesuaian antara penggunaan perangkat keras dan lunak dalam komputer dengan kebutuhan yang ada (*compatibility*), informasi yang tersedia tepat waktu (*functionality*), mampu mengatasi permasalahan dengan dan cepat (*maintability*).

- Kemudahan Penggunaan Teknologi Komputer

Penggunaan aplikasi TI dengan mudah yang dapat ditandai dengan tersedianya bentuk *output* yang terpadu (*functionality*).

- Keamanan Informasi

Sebuah teknologi komputer perlu adanya sistem keamanan sebagai pelindung data dalam aplikasi komputer dari pihak yang tidak dikenal (*functionability*).

b. Teknologi Komunikasi

- Reliabilitas Informasi

Menghubungkan berbagai perangkat komunikasi untuk mengirim dan menerima informasi dari berbagai tempat.

- Jaringan *Teleprocessing*

Menggunakan alat pemrosesan jaringan seperti LAN, WAN, Intranet, dan *client/server*.

c. Penyimpanan Data

- Merekam Data

Data akuntansi disimpan dan direkam dalam media penyimpanan dalam sistem komputer hingga data tersebut digunakan.

#### 2.1.4. Peran Teknologi Informasi

Pratama (2016) mengungkapkan bahwa peran penting dari sebuah teknologi informasi diuraikan sebagai berikut:

a. Meringankan Pekerjaan

Adanya teknologi informasi, pekerjaan individu dalam sebuah institusi dapat menjadi mudah dan cepat.

b. Mengurangi Biaya

Teknologi informasi akan mengurangi biaya operasional dalam suatu pekerjaan karena teknologi informasi dapat mengelola dan mengoperasikan ribuan hingga jutaan transaksi setiap hari dengan demikian akan menghemat biaya dan tenaga.

c. Digitalisasi Data

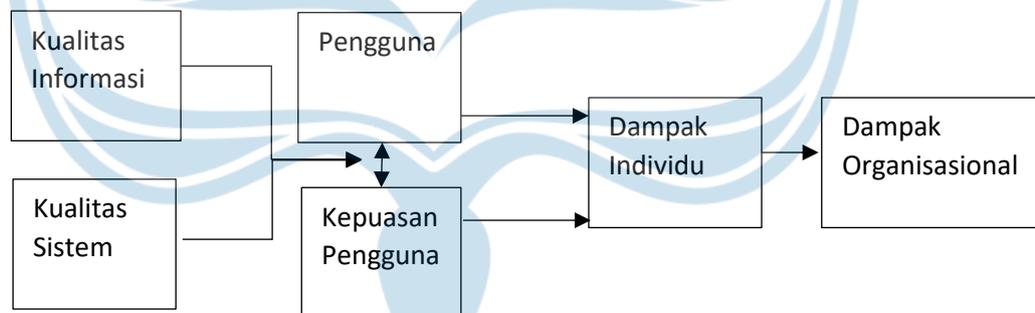
Teknologi informasi dapat mengotomatisasi dan mendigitalkan data untuk disimpan, dikirim, dan diolah kembali sewaktu-waktu saat dibutuhkan. Hal ini lebih praktis dan efisien daripada disimpan manual menggunakan kertas dan di arsipkan karena penyimpanan manual lebih rawan hilang dan rusak.

d. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dengan adanya teknologi informasi akan meminimalisir waktu, tenaga, antrean, biaya mobilisasi sehingga kualitas pelayanan perusahaan akan meningkat karena kepuasan penggunaannya.

## 2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi

DeLone dan Mclean (1992) telah mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang disebut sebagai model kesuksesan sistem informasi DeLone & Mclean. Model tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:



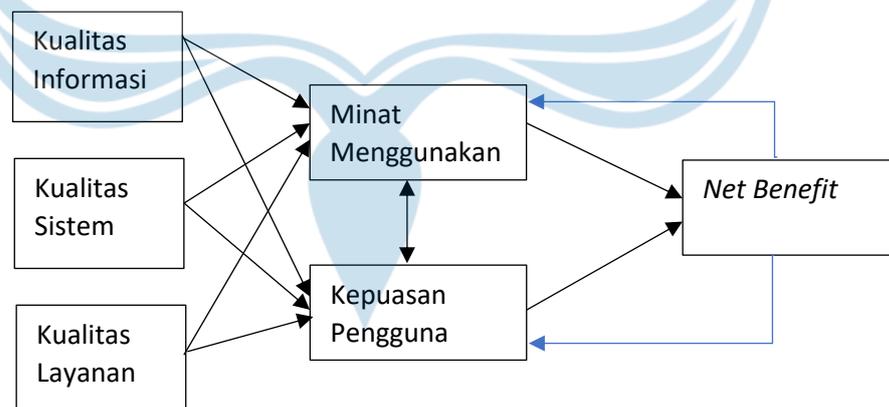
Gambar I: Model Delone & Mclean 1992  
Sumber: DeLone dan Mclean (1992)

Model yang dicetuskan oleh DeLone dan Mclean pada tahun 1992 ini menjelaskan mengenai ketergantungan dan keterkaitan enam indikator pengukuran kesuksesan sistem informasi. Model ini tidak melakukan pengukuran secara terpisah terhadap keenam dimensi, melainkan mengukurnya secara menyeluruh sebagai sebuah kesatuan.

Tahun 2003 model DeLone dan Mclean memperbarui modelnya. Beberapa komponen yang diperbarui dipaparkan sebagai berikut:

- a. Menambahkan variabel kualitas pelayanan ke dalam dimensi kualitas yang sudah ada sebelumnya.
- b. Mengintegrasikan variabel dampak individu dan organisasi menjadi kesatuan *net benefit*., yang bertujuan untuk mempertahankan kesederhanaan model ini.
- c. Apabila *net benefit* memiliki nilai positif maka hal tersebut akan menguatkan minat penggunaan sistem.
- d. Menambahkan dimensi minat pengguna untuk alternatif dari dimensi penggunaan.

Dari pembaharuan model DeLone dan Mclean tahun 2003 diatas, maka modelnya berubah menjadi:

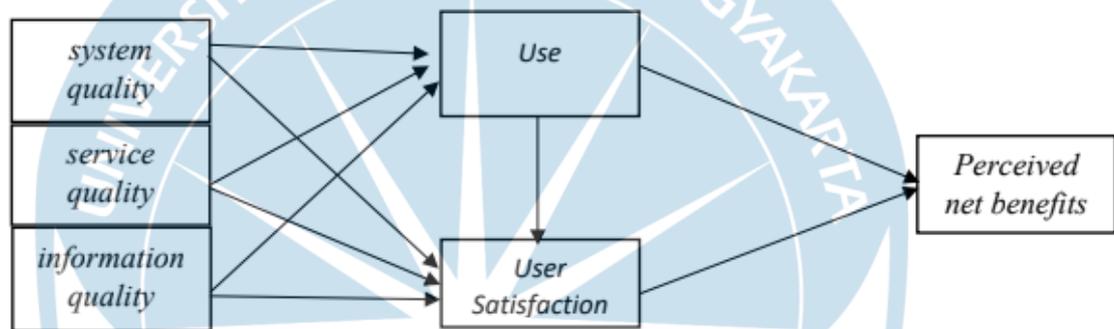


Gambar II Model DeLone & Mclean 2003  
Sumber: DeLone dan Mclean (2003)

Model DeLone dan Mclean (2003) ini membuktikan jika kesuksesan sistem informasi dapat dipengaruhi oleh dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, minat pengguna, dan *net benefit*. Keberhasilan

penerapan model ini dalam suatu organisasi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Hal tersebut dapat dikonfirmasi melalui tanggapan yang diberikan oleh pengguna terhadap penggunaan sistem informasi di dalam organisasi tersebut, dengan melakukan pengukuran terhadap kualitas sebuah sistem, kualitas sebuah informasi, dan kualitas pelayanan yang didapatkan.

Pada tahun 2008 Wang & Liao melakukan penelitian terhadap *e-government* menggunakan model Delone & Mclean. Pada penelitian tersebut Wang dan Liao memodifikasi model kesuksesan sistem informasi menjadi:



GambarIII. Model Delone & Mclean Versi Wang & Liao 2008  
Sumber: Wang & Liao (2008)

Ada perbedaan model milik Delone & Mclean (2003) dengan Wang & Liao (2008). Wang & Liao menghapus panah yang menunjukkan umpan balik antara net benefit dengan minat penggunaan dan kepuasan pengguna, karena pada dasarnya ketika *net benefit* diterima oleh pihak tertentu maka akan mempengaruhi minat penggunaan dan kepuasan sistem informasi. Anak panah yang ada pada minat penggunaan dan kepuasan pengguna dimodifikasi menjadi satu arah. Alasan Wang & Liao (2008) memodifikasi tanda panah ini adalah agar model dari Delone & Mclean ini tidak terlalu kompleks dan tetap pada tujuannya yaitu mengetahui berbagai macam pengaruh tersebut terhadap *net benefit*.

### 2.3. Definisi Sistem Informasi

Di era digitalisasi ini, banyak perusahaan yang telah mengadopsi penggunaan komputer dalam operasional mereka sejalan dengan kemajuan dan persaingan dunia bisnis yang semakin berkembang. Oleh karena itu, pentingnya memenuhi kebutuhan akan informasi yang akurat, cepat, dan relevan menjadi sangat krusial dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

Peran komputer sangat besar jika dimanfaatkan secara optimal. Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas maka sebuah organisasi membutuhkan sistem pengolahan data yang mampu memproses berbagai aktivitas secara efektif dan efisien. Sistem data yang berbasis komputer ini dikenal oleh masyarakat sebagai sistem informasi.

Sistem Informasi merujuk pada sekumpulan prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data dan mengubahnya menjadi informasi yang memiliki nilai dan manfaat bagi para pengguna (James a Hall dalam Santoso 2015). Pendapat yang sama dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013) yang dinyatakan sebagai:

“Sistem informasi adalah gabungan komponen fisik dan non-fisik yang saling terhubung secara harmonis, dengan tujuan mengelola data menjadi informasi yang bernilai bagi pengguna.”

Menurut Laudon & Laudon (2016), serangkaian perangkat yang berkaitan untuk memproses data, menyimpan informasi, serta mengirimkan informasi sebagai alat untuk pengambilan keputusan dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan yaitu sistem informasi merupakan suatu komponen yang dikembangkan oleh manusia, terdiri dari berbagai perangkat fisik dan non-fisik yang saling terkait dan terintegrasi. Sistem ini

bertujuan untuk mengolah data sehingga memberikan keluaran informasi yang sesuai untuk pengambilan keputusan.

### 2.3.1. Definisi Kualitas Sistem Informasi

Azhar Susanto (2013) mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi dapat diartikan sebagai penggabungan dan keterkaitan semua elemen dan sub-elemen untuk membentuk suatu sistem informasi yang dapat memberikan informasi yang bermakna bagi pemakai. Sedangkan menurut DeLone dan Mclean (2003) kualitas sistem meliputi kualitas dari gabungan komponen *hardware* dan *software* yang terdapat pada sistem informasi.

### 2.3.2. Dimensi Kualitas Sistem

Bailey dan Pearson dalam (Meilani, 2020) mengungkapkan bahwa pengukuran kualitas sistem terdiri atas:

a. Kenyamanan akses

Kenyamanan akses dapat didefinisikan sebagai kemudahan dalam mempelajari dan memahami sistem informasi. Keberhasilan dalam mengoperasikan sistem informasi akan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam penggunaan sistem tersebut.

b. Tingkat fleksibilitas sistem

Tingkat fleksibilitas suatu sistem informasi dapat diartikan sebagai kemampuan sistem untuk mencapai tujuan melalui berbagai pendekatan yang berbeda. Aspek yang paling penting dari fleksibilitas sistem adalah kemampuan sistem untuk menyesuaikan dengan preferensi pengguna, sehingga pengguna tidak perlu mengikuti aturan sistem.

c. Tingkat integritas sistem

Integritas sistem adalah tingkat dimana sistem mampu diakses oleh pengguna yang memiliki kepentingan, sementara tetap terlindungi dari akses oleh pihak yang tidak berkepentingan.

d. Waktu respon

Waktu respons mengacu pada waktu yang diperlukan oleh sistem untuk merespons *input* yang diterima. Semakin singkat waktu respons sistem, semakin tinggi kualitas sistem tersebut dianggap.

## 2.4. Definisi Data dan Informasi

Menurut Puspitawati (2021) Data dapat didefinisikan sebagai representasi yang menggambarkan fenomena dan entitas yang nyata. Fenomena ini terjadi pada waktu tertentu. Di sisi lain, informasi diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki nilai dan manfaat untuk pengguna.

Data didefinisikan representasi yang menggambarkan fenomena dan entitas yang nyata. Fenomena ini terjadi pada waktu tertentu. Informasi yang diperoleh dari suatu organisasi dapat digunakan sebagai acuan untuk pengambilan sebuah keputusan dan penyelesaian masalah sehingga mencapai tujuan organisasi.

### 2.4.1. Definisi Kualitas Informasi

Menurut Susanto (2013) definisi kualitas informasi yaitu informasi yang memiliki tingkat akurasi, kecepatan, dan kesesuaian dengan kebutuhan suatu organisasi. Menurut Delone & Mclean (2003) kualitas informasi berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas hasil keluaran sistem informasi.

Dari definisi kualitas informasi yang telah disampaikan oleh para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi adalah hasil keluaran yang berisikan informasi bernilai bagi pengguna. Pengguna harus mendapatkan informasi yang

menggambarkan kejadian yang sebenarnya saat itu juga karena informasi yang terlambat diterima akan dianggap tidak berharga dan tidak berguna.

#### **2.4.2. Dimensi Kualitas Informasi**

Menurut Puspitawati (2021) informasi berkualitas jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. Akurat

Akurat dapat diartikan sifat informasi yang menyatakan fakta. Informasi yang dihasilkan harus terhindar dari berbagai kesalahan. Dengan demikian, akurat berarti informasi harus menggambarkan kenyataan sebagaimana adanya dengan berdasarkan fakta di lapangan.

b. Tepat Waktu

Informasi harus tersedia tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang diterima oleh pengguna tidak diperbolehkan mengalami keterlambatan, jika informasi mengalami keterlambatan maka akan kehilangan nilai kegunaannya.

c. Relevan

Informasi yang tersedia harus berhubungan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang diterima harus memiliki relevansi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh pengguna. Jika informasi yang diberikan kepada penerima tidak relevan dengan masalah yang dihadapi, maka informasi tersebut menjadi tidak berarti dan tidak berguna.

d. Lengkap

Informasi yang disampaikan harus komprehensif, sehingga tidak ada pengurangan yang terjadi dalam penyampaian informasi tersebut.

## 2.5. Definisi Pelayanan

Gronroos, dalam Christina (2014), menyatakan bahwa pelayanan muncul melalui interaksi antara konsumen dan perusahaan dengan tujuan memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Dari definisi mengenai pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan prosedur yang diberikan untuk individu lain dengan tujuan memenuhi harapan dan persepsi mereka.

### 2.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut pandangan dari Fandy Tjiptono dalam Venkatesh dan Penaloza (2017) yaitu kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai tingkat kepuasan pelanggan yang terpenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan mereka oleh organisasi atau individu yang menyediakan layanan.

Dari definisi tersebut, kualitas pelayanan dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi sesuai yang mereka butuhkan.

### 2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Delone & Mclean (2003) dimensi kualitas dari suatu pelayanan meliputi:

#### a. Reliabilitas

Reliabilitas mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan sesuai dengan kesepakatan yang ada. Atribut-atribut dari dimensi reliabilitas meliputi:

- Sistem informasi memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang diperlukan pada saat permintaan diajukan.

- Sistem informasi dapat memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- Dokumen dapat disimpan oleh sistem tanpa adanya kesalahan.
- Pelayanan yang diberikan harus akurat tanpa ada kesalahan.

b. Daya Tanggap

Karyawan mampu menanggapi konsumen secara responsif dan cepat.

Beberapa atribut daya tanggap yakni:

- Mampu merespon cepat permintaan dari konsumen.
- Mampu untuk memastikan konsumen mengenai penyampaian jasa.
- Mampu untuk menangani masalah dengan cepat.

c. Jaminan

Karyawan mampu untuk diberikan rasa kepercayaan dari konsumen dan mampu untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi konsumen.

Atribut dari dimensi jaminan yakni:

- Karyawan sistem informasi berwawasan luas mengenai sistem informasi.
- Karyawan sistem informasi memiliki keterampilan yang baik mengenai sistem informasi.
- Mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan dari konsumen.
- Konsumen merasa aman dan nyaman ketika menggunakan sistem informasi.

d. Empati

Kemampuan perusahaan memahami permasalahan para konsumen dan mampu untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen. Atribut dari dimensi empati adalah:

- Mampu memahami kebutuhan konsumen akan sistem informasi.
- Mampu memahami kebutuhan departemen akan sistem informasi.
- Sistem informasi mampu untuk mengutamakan kepentingan konsumen.
- Mampu memahami permasalahan dari para pengguna sistem informasi.

## 2.6. Definisi Minat Penggunaan

Delone & Mclean (2003) mengungkapkan bahwa minat pengguna mengacu pada intensitas pengguna memakai sistem informasi.

Minat menggunakan merupakan suatu keinginan dari pengguna atau alasan untuk melakukan suatu perilaku tertentu jika memiliki suatu keinginan yang tinggi, Jogiyanto dalam (Retno, 2016).

Menurut Ahmadi dalam (Desvronita, 2021) minat penggunaan didefinisikan sebagai minat pengguna seseorang dalam memakai atau menggunakan sistem, menjadi kecenderungan dalam berperilaku untuk terus menerus menggunakan sistem tersebut.

Menurut Tjini dan Baridwan dalam Aryani (2016) dalam penelitiannya minat diungkapkan sebagai aspek dari psikis manusia yang mendorong dirinya untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sehingga ketika manusia menilai suatu sistem tersebut memberi kemudahan dan manfaat maka disaat itulah dirinya akan menumbuhkan minat untuk menggunakannya lagi.

Minat penggunaan diukur berdasarkan intensitas penggunaan sistem informasi tersebut. Perlu dipahami bahwa penggunaan termasuk ke dalam kewajiban yang harus dilakukan ataupun penggunaan secara sukarela (Delone & Mclean, 2003).

Dari beragam definisi mengenai minat penggunaan diatas dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan merupakan sikap manusia yang berkeinginan untuk terus

menerus menggunakan sebuah rangkaian sistem karena sistem tersebut bermanfaat dan memberi kemudahan bagi pengguna.

## **2.7. Definisi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Delone & Mclean (2003) mengungkapkan kepuasan pengguna merupakan tanggapan atau umpan balik dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna.

Menurut Molola Bosedo Ajoye Miss (2014) kepuasan pengguna merupakan sikap individu atas pemakaian perangkat komputer ataupun kegiatan yang berkaitan untuk melaksanakan tugas dalam organisasi.

Menurut Kotler yang dikutip dalam (Meijina, 2021), kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh seseorang yang memakai sebuah produk. Apabila suatu produk dapat memenuhi harapan individu, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat, sebaliknya jika produk tidak dapat memenuhi harapan individu, maka tingkat kepuasan individu tersebut akan rendah.

Dari berbagai macam pengertian mengenai kepuasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tanggapan atas pengguna sistem informasi setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan hal yang bersifat subjektif dan tidak mutlak mengenai seberapa tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

### **2.7.1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean pada tahun 2003, kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi atas kualitas sebuah sistem, kualitas sebuah informasi, dan kualitas atas pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, kepentingan sistem adalah hasil atas layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna sistem

informasi. Sedangkan kegunaan merupakan manfaat yang diperoleh oleh pengguna sehingga pengguna akan kembali menggunakannya. Jika sistem informasi memberikan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut. Namun, jika sistem informasi dianggap kurang memberikan rasa puas bagi pengguna, mereka tidak akan menggunakan sistem tersebut kembali.

### 2.7.2. Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Doll dan Torkzadeh dalam (Adesurya, 2019) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi kepuasan pengguna sistem informasi yang diuraikan berikut:

a. Isi (*content*)

Dimensi ini mengindikasikan bahwa sistem informasi mampu memberikan informasi untuk pengguna sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

b. Akurasi (*accuracy*)

Dimensi ini berhubungan dengan tingkat ketepatan sistem informasi ketika data dimasukan kemudian diolah menjadi informasi. Tingkat keakuratan sistem informasi ini diukur dari seberapa banyaknya kesalahan yang terjadi ketika mengolah data.

c. Format

Dimensi ini berhubungan dengan penampilan antarmuka sistem informasi. Format antarmuka sistem informasi yang baik maka dapat mempermudah pengguna mengoperasikan sistem informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna.

d. Kemudahan Pemakaian (*ease of use*)

Dimensi ini mengukur tingkat kemudahan dalam memahami dan mempelajari sistem informasi. Pengguna merasa terbantu apabila sistem

informasi yang digunakan bersifat *user friendly* saat pengguna mengolah data dan mendapatkan informasi yang diperlukan.

e. Tepat Waktu

Dimensi ini mengukur tingkat kemampuan sistem informasi mampu untuk memberikan informasi yang terbaru dengan tepat dan lengkap. Tepat waktu dikategorikan dengan sistem yang memberikan informasi terbaru, sehingga setiap permintaan dari pengguna akan diproses oleh sistem saat itu juga tanpa jeda waktu yang lama.

## 2.8. Manfaat Bersih/ *Net Benefit*

Menurut Jogiyanto dalam (Ningsih 2019) *net benefit* dipengaruhi oleh penggunaan sistem informasi dalam kinerja pengguna dalam lingkup organisasi maupun individu yang meliputi meningkatnya produktivitas, wawasan serta pengetahuan, dan tingkat efisiensi dalam mencari suatu informasi. *Net benefit* dapat mengindikasikan bahwa suatu sistem dapat bermanfaat secara keseluruhan ketika hasilnya positif.

Menurut DeLone dan McLean (2003), *net benefit* mengacu pada manfaat yang diberikan untuk pengguna sistem informasi. *Net benefit* bisa dijadikan sebagai ukuran untuk mengevaluasi keberhasilan kinerja sistem informasi. Saputro, dkk. (2015) menjelaskan bahwa *Net benefit* merupakan hasil yang dialami oleh individu maupun organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

Dalam penelitiannya, DeLone dan McLean (2003) memasukkan dua aspek keberhasilan sistem informasi, yaitu dampak individu dan organisasi, ke dalam komponen yang disebut sebagai manfaat bersih.

### 2.8.1. Dimensi Net Benefit

Delone dan Mclean (2003) membagi manfaat bersih menjadi dua kategori, yakni manfaat individu dan manfaat organisasi. Manfaat individu dapat dinilai melalui:

- a. Kinerja meningkat ketika pengguna sistem informasi mengadopsi dan mengimplementasikan perilaku yang lebih efektif.
- b. Mendapatkan pemahaman yang komprehensif untuk mendukung pengguna dalam proses mengambil sebuah keputusan.

Sedangkan untuk dampak organisasional dapat diketahui melalui:

- a. Pemanfaatan sistem informasi yang efisien mampu berdampak terhadap pengurangan biaya operasional untuk sebuah organisasi.

### 2.9. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Saputro, dkk, (2015)	(Y): <i>Net Benefit</i> (X): Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas pelayanan	<i>E-Government</i> Kota Pekalongan	Model Delone & Mclean mampu diterapkan untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi <i>e-government</i> di Kota Pekalongan.
2.	Vivi, dkk. (2019)	(Y): <i>Net Benefit</i> (X): Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas pelayanan	Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran pada Universitas Brawijaya	Kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna, sementara pelayanan tidak memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna. Pengguna tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> , namun kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif

				dan signifikan terhadap <i>net benefit</i> .
3.	Lala, dkk. (2020)	(Y): <i>Net Benefit</i> (X): Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas pelayanan	Sistem Informasi Akademik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	Kualitas sistem, informasi, dan pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna. Selain itu, pengguna dan kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>net benefit</i> .
4.	Ayu & Riauli (2021)	(Y): <i>Net Benefit</i> (X): Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas pelayanan	UMKM Toko Online Shoope Indonesia	Pengaruh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna di UMKM Shoope Indonesia memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Net Benefit.

Tabel I: Penelitian Terdahulu

## 2.10. Pengembangan Hipotesis

### 2.10.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dan Minat Penggunaan Sistem Informasi

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan bahwa kualitas sistem mampu mempengaruhi kepuasan pengguna dan minat penggunaan. Menurut model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem dan pelayanan dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat teknis, sementara kualitas informasi digunakan untuk mengukur tingkat semantik. Minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih digunakan untuk mengukur keberhasilan efektivitas. DeLone dan Mclean berasumsi bahwa baik kualitas sistem, pelayanan maupun kualitas informasi secara individu maupun secara komprehensif dapat berpengaruh terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna sistem tersebut.

Jogiyanto (2014) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem informasi, minat penggunaan, dan kepuasan pengguna. Menurutnya, semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan minat penggunaan. Hal ini selanjutnya berdampak pada peningkatan produktivitas individu, sehingga akan meningkatkan produktivitas organisasional.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Young Sin Jeong, dkk. (2016), ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat yang diperoleh dan kepuasan pengguna. Manfaat yang diperoleh tersebut kemudian mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna serta minat pengguna sistem informasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saputro, dkk. (2015), ditemukan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dipakai, maka kepuasan pengguna dan minat pengguna terhadap aplikasi perangkat lunak akuntansi tersebut akan semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh hubungan yang positif antara kualitas sistem dengan minat pengguna dan kepuasan pengguna terhadap software akuntansi.

Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang tinggi akan menyebabkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut meningkat, sehingga pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem tersebut lagi. Sistem dengan kualitas yang baik memiliki kemampuan untuk memuaskan pengguna karena dapat meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan tugas.

**HA 1a = Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna**

**HA 1b = Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi**

## **2.10.2. Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan Minat Penggunaan Sistem Informasi**

Keinginan pemakai sistem informasi tidak hanya terbatas pada kualitas sistem informasi, namun juga pada kualitas informasi yang diperoleh. Jika informasi yang diberikan memiliki tingkat keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan relevansi yang tinggi, maka pengguna sistem informasi akan merasa puas dan intensitas penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

Suardjono dalam Cicilia (2014) mengungkapkan bahwa informasi akan memiliki manfaat jika informasi tersebut terkait dengan pengambilan keputusan yang menjadi tujuan informasi tersebut. Informasi juga menjadi bermanfaat ketika pengguna dapat memahami dan menggunakan informasi tersebut.

Fendini, dkk. (2013) melakukan penelitian dan hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dengan kata lain, semakin baik kualitas informasi yang diperoleh dari sistem, maka kepuasan pengguna dan minat untuk menggunakan sistem juga akan meningkat.

Dari pernyataan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengguna akan menggunakan informasi yang bermanfaat, yaitu informasi yang dapat dipahami dan digunakan untuk pengambilan keputusan. Pengguna memiliki persepsi tersendiri terhadap kualitas informasi yang diperoleh, dan jika mereka menganggap informasi tersebut berkualitas, maka mereka akan mendapatkan manfaat dari informasi tersebut dan memercayainya. Jika pengguna merasa bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat digunakan dengan baik dan mudah dipahami, maka

mereka akan merasa puas atas informasi yang diperoleh, yang pada akhirnya akan meningkatkan minat mereka untuk memakai kembali sistem informasi tersebut.

**HA 2a = Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna**

**HA 2b = Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi**

### **2.10.3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna dan Minat Penggunaan Sistem Informasi**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ali dan Younes (2013) memperoleh hasil bahwa kepuasan pengguna dan minat penggunaan tidak hanya tergantung pada kualitas sistem informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian yang telah dilaksanakan oleh Saputro pada tahun 2015, didapatkan hasil hubungan erat antara kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Berdasarkan dua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang krusial bagi organisasi dalam mencapai kepuasan pengguna sistem informasi.

**HA 3a = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna**

**HA 3b = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi**

### **2.10.4. Hubungan Minat Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna**

Saidani dan SamsulArifin (2012) mengungkapkan bahwa minat penggunaan memperkuat kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan jika seseorang memiliki minat yang tinggi dalam menggunakan suatu produk atau layanan, mereka cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pengalaman pengguna yang positif. Jika harapan mereka terpenuhi atau bahkan melebihi, maka kepuasan pengguna akan meningkat. Penelitian dari Lekhawipat (2014) memperoleh hasil bahwa minat membeli berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian Saidani dan Samsul, dapat disimpulkan bahwa tingginya intensitas penggunaan sistem informasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen.

**HA 4 = Minat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

#### **2.10.5. Hubungan Minat Penggunaan Sistem Informasi terhadap *Net Benefit***

Menurut Davis, dkk. Dalam Worthington (2021), *net benefit* adalah hasil atau keuntungan yang diterima baik oleh individu dan organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Hubungan antara penggunaan sistem informasi dan perilaku penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui intensitas atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Jika individu memiliki minat yang tinggi dalam memanfaatkan sistem informasi, maka akan meningkatkan tingkat keuntungan bersih yang dirasakan individu saat memakai sistem informasi tersebut. Beberapa penelitian yang memakai kerangka konsep Delone & Mclean menunjukkan adanya pengaruh positif antara minat penggunaan sistem informasi dan *net benefit*. Hal ini terlihat dalam hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Munir & Krisbiantoro (2020) serta Kumarahadi, dkk. (2020).

**HA 5 = Minat penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit***

#### **2.10.6. Hubungan Kepuasan Pengguna terhadap *Net Benefit***

*Net benefit* adalah hasil yang timbul dari adanya penggunaan sistem informasi yang mempengaruhi kualitas kinerja produktivitas pengguna, secara menyeluruh. Hal ini mencakup peningkatan produktivitas, peningkatan pengetahuan, dan pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk mencari informasi (Jogiyanto seperti yang dikutip dalam Ningsih, 2019). Pengukuran manfaat bersih sering kali terfokus pada kinerja organisasi dan persepsi kegunaan yang timbul akibat penggunaan sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi memiliki pengaruh yang langsung terhadap tingkat *net benefit* yang dirasakan. Semakin meningkat kepuasan pengguna atas sistem informasi yang dipakai, maka akan meningkatkan manfaat bersih yang diterima (Irfan, 2019).

**HA 6 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit***