

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Analisis**

Analisis merupakan suatu tindakan berpikir yang berguna untuk memecahkan suatu keseluruhan menjadi beberapa komponen-komponen kemudian menjadikan lambing komponen dan hubungannya menjadi sebuah kesatuan yang utuh. Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa analisis merupakan kegiatan mengamati, mengurutkan, mengurai, membedakan dan mengelompokan sesuatu menurut standar yang telah ditetapkan untuk mengetahui informasi yang sebenarnya.

#### **2.2. Sistem Informasi**

Sistem informasi menurut Husein dan Wibowo (2006) merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan dan berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses serta membagikan informasi yang mendukung pembuat keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sedangkan menurut Leitch (2011) sistem informasi merupakan sebuah sistem yang ada didalam organisasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengelola transaksi harian, mendukung operasi dan bersifat managerial dari sebuah organisasi dan menyediakan informasi dan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak luar. Sistem informasi merupakan sebuah kombinasi yang teratur dari beberapa komponen seperti hardware, software, database yang mengumpulkan mengubah dan memberikan informasi didalam sebuah organisasi (O'Brien 2011). Dapat

disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah proses mengumpulkan, memproses dan menganalisis suatu informasi kemudian menyebarkan ke pihak luar informasi tersebut untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

### **2.2.1. Pengertian Kualitas Sistem Informasi**

Menurut Azhar Susanto (2013), kualitas sistem informasi dapat dipahami sebagai integrasi dan hubungan antara semua unsur dan sub-unsur yang membentuk suatu sistem informasi yang mampu memberikan informasi yang signifikan bagi penggunanya. DeLone dan Mclean (2003), di sisi lain, menggambarkan kualitas sistem sebagai kualitas dari kombinasi komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang terdapat dalam sistem informasi.

### **2.2.2. Indikator Kualitas Sistem**

Menurut Bailey dan Pearson (sebagaimana dikutip dalam Meilani, 2020), pengukuran kualitas sistem mencakup:

a. Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah tingkat kecakapan dalam mempelajari dan memahami sistem informasi. Keberhasilan dalam menggunakan sistem informasi akan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

b. Fleksibilitas Sistem

Fleksibilitas sistem merujuk pada kapabilitas sistem informasi untuk mencapai tujuan melalui berbagai pendekatan yang berbeda. Faktor terpenting dalam fleksibilitas sistem adalah kemampuan sistem untuk

menyesuaikan diri dengan preferensi pengguna, sehingga pengguna tidak diharuskan untuk mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh sistem.

c. Integritas Sistem

Integritas sistem adalah tingkat dimana sistem dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, sementara tetap terlindungi dari akses oleh pihak yang tidak berkepentingan.

d. Respons Waktu

Respons waktu mengacu pada waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk menanggapi input yang diterimanya. Semakin cepat respon waktu sistem, semakin tinggi kualitas sistem yang dianggap.

### **2.2.3. Definisi Kualitas Informasi**

Menurut Susanto (2013), kualitas informasi mengacu pada tingkat akurasi, kecepatan, dan relevansi dengan kebutuhan organisasi. Delone & Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi hasil keluaran dari sistem informasi. Dari konsep yang disampaikan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merujuk pada hasil keluaran yang mengandung informasi bernilai bagi pengguna. Penting bagi pengguna untuk menerima informasi yang mencerminkan keadaan aktual saat itu karena informasi yang terlambat dianggap tidak berguna.

#### **2.2.4. Indikator Kualitas Informasi**

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

a. Akurat

Informasi harus tepat dan mencerminkan kebenaran. Informasi harus bebas dari kesalahan agar dapat diandalkan dalam menggambarkan realitas.

b. Tepat Waktu

Informasi harus tersedia sesuai dengan kebutuhan waktu pengguna. Keterlambatan dalam penyediaan informasi dapat mengurangi nilai kegunaannya.

c. Relevan

Informasi yang diberikan harus relevan dengan kebutuhan pengguna. Informasi harus dapat mengatasi masalah yang dihadapi pengguna agar memiliki nilai yang signifikan.

d. Lengkap

Informasi harus komprehensif dan tidak mengalami pengurangan yang dapat mengurangi kebermanfaatannya.

#### **2.2.5. Definisi Kualitas Pelayanan**

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah keseluruhan fitur dari produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dari pandangan ini, kualitas pelayanan dapat dicapai dengan memastikan bahwa kebutuhan pengguna sistem informasi terpenuhi sesuai dengan yang mereka butuhkan.

### 2.2.6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Delone & Mclean (2003), dimensi kualitas pelayanan mencakup:

a. Reliabilitas

Reliabilitas mencerminkan kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan sesuai dengan kesepakatan yang ada. Contoh atribut reliabilitas meliputi kemampuan sistem informasi untuk memberikan informasi yang diperlukan tepat pada waktunya dan sesuai dengan janji yang diberikan.

b. Daya Tanggap

Daya tanggap menunjukkan kemampuan karyawan dalam merespons pelanggan dengan cepat dan responsif. Contohnya termasuk kemampuan untuk merespons cepat permintaan pelanggan dan menangani masalah dengan cepat.

c. Jaminan

Jaminan mencakup kemampuan karyawan untuk memberikan rasa kepercayaan kepada pelanggan dan menciptakan keamanan serta kenyamanan bagi mereka. Atribut jaminan termasuk pengetahuan luas karyawan tentang sistem informasi dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

d. Empati

Empati mencakup kemampuan perusahaan untuk memahami masalah dan kebutuhan pelanggan serta bertindak sesuai dengan

kepentingan mereka. Atribut empati meliputi kemampuan untuk memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna sistem informasi.

### **2.2.7. Definisi Penggunaan**

Menurut Delone & Mclean (2003), minat penggunaan merujuk pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2019), minat penggunaan adalah keinginan atau alasan pengguna untuk menggunakan sistem, terutama jika keinginan tersebut kuat. Minat penggunaan diukur berdasarkan seberapa sering sistem informasi digunakan oleh pengguna. Dari berbagai definisi tentang minat penggunaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat penggunaan adalah sikap yang menunjukkan keinginan manusia untuk terus menggunakan sebuah sistem karena sistem tersebut memberikan manfaat dan kemudahan bagi pengguna.

### **2.2.8. Indikator Penggunaan**

Intensitas penggunaan sistem informasi menjadi indikator dalam mengukur minat penggunaan. Penting untuk dicatat bahwa penggunaan sistem dapat dilakukan baik secara wajib maupun sukarela (Delone & Mclean, 2003).

### **2.2.9. Definisi Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) merupakan timbal balik antara pengembang dan pengguna sistem informasi. Pengguna memberikan masukan, kritik, dan saran setelah menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa. Kepuasan pengguna juga merupakan sebuah evaluasi secara menyeluruh dari pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi dan dampak dari sistem informasi yang digunakan (Setyo dkk, 2015)

### **2.2.10. Indikator Kepuasan Pengguna**

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel menurut McGill et al, (2003) yaitu: efektifitas, efisiensi, kepuasan secara menyeluruh dan kecukupan.

### **2.2.11. Definisi Manfaat Bersih**

Menurut DeLone dan McLean (2003), net benefit merujuk pada manfaat yang diperoleh oleh pengguna sistem informasi, yang dapat dijadikan ukuran untuk mengevaluasi keberhasilan kinerja sistem informasi.

### **2.2.12. Indikator Manfaat Bersih**

Delone dan McLean (2003) mengklasifikasikan net benefit menjadi dua kategori, yaitu manfaat individu dan manfaat organisasi. Manfaat individu dapat dinilai melalui:

- a. Peningkatan kinerja saat pengguna sistem informasi mengadopsi dan menerapkan perilaku yang lebih efektif.
- b. Memperoleh pemahaman yang komprehensif untuk mendukung pengguna dalam proses pengambilan keputusan.

## **2.3. E-Wallet i.saku**

*E-Wallet* atau dompet digital menurut Bank Indonesia adalah aplikasi elektronik yang berguna sebagai penyimpanan uang berbasis digital yang dibuat untuk mempermudah pengguna dalam transaksi keuangan. Dalam proses pembayaran menggunakan dompet digital tergolong aman, praktik, dan menguntungkan karna pengguna tinggal meng-install berbagai aplikasi *e-wallet* di *smartphone* lalu menyimpan sejumlah uang didalamnya yang akan digunakan untuk melakukan transaksi dengan cara melakukan scan barcode yang telah

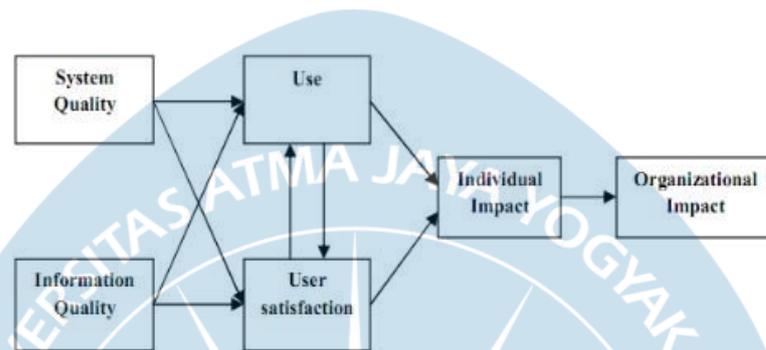
disediakan, tanpa harus mengeluarkan dompet fisik. Suyanto, (2023) dompet digital atau yang dikenal juga sebagai *e-wallet* merupakan sebuah teknologi yang bisa digunakan individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui *smartphone*.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-wallet* memberikan penggunaanya kemudahan, kecepatan, dan fleksibel dalam melakukan berbagai jenis transaksi keuangan, dengan adanya *e-wallet* pengguna tidak perlu membawa uang secara fisik dan juga memberikan keuntungan dalam pencatatan dan pemantauan transaksi sehingga memudahkan pengguna untuk mengelola keuangan mereka. Selain itu *e-wallet* juga menyediakan berbagai fitur tambahan yang menguntungkan penggunaanya, seperti program royaltis, promo atau diskon khusus yang terintegrasi dengan aplikasi seperti *e-commerce*.

#### **2.4. Model DeLone dan McLean**

DeLone dan McLean merupakan model yang banyak digunakan para peneliti untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi menurut pandangan pengguna (Hudin *et al.*,2018). Model kesuksesan ini dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang cukup sederhana namun dinilai cukup valid oleh berbagai peneliti. Model ini berdasar dari proses dan hubungan kausal dari berbagai komponen-komponen yang ada didalam model ini. Menurut DeLone dan McLean, (1992) pembuatan model kesuksesan sistem informasi ini didasari dari suatu proses pembuatan informasi dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasinya. Dasar dari model kesuksesan DeLone & McLean ini terdiri

dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari sebuah sistem informasi, kegunaan sistem informasi, dan dampak dari penggunaan sistem informasi tersebut.



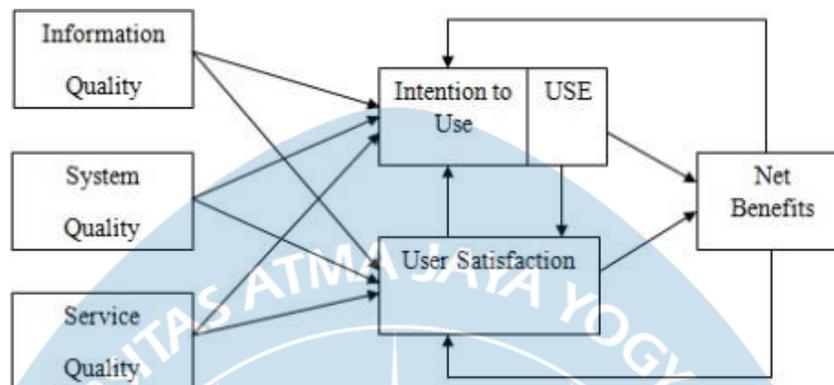
**Gambar 2. 1**  
**Model Kesuksesan DeLone dan McLean (1992)**

Sumber : DeLone, W.H., and McLean, E.R., 1992

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh pada penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Besar dari penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pengguna dapat mempengaruhi individual (*individual impact*) kemudian mempengaruhi organisasional (*organizational impact*). Seiring perkembangan zaman dan juga banyak nya penelitian terbaru membuat model kesuksesan sistem informasi akuntansi DeLone dan McLean ini banyak mendapatkan saran dan kritik dari berbagai pihak. Maka dari itu akibat perubahan zaman dan kemajuan sistem informasi, DeLone dan McLean, (2003) memperbarui model kesuksesan sistem informasi akuntansi nya dan menyebutnya kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*updated D&M IS Succes model*) dengan

menambahkan beberapa variable baru pada model DeLone dan McLean, (2003)

sebagai berikut :



**Gambar 2. 2**  
**Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Diperbaharui (2003)**

Sumber : DeLone, W.H., and McLean, E.R.,2003

Pada model DeLone dan McLean 2003 mereka menambahkan atau memodifikasi model penelitian mereka.

Komponen yang ditambahkan atau dirubah pada model ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari komponen yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Minat menggunakan (*intention to use*) sebagai pilihan lain dari pemakaian (*use*)
3. Dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) digabungkan menjadi *net benefits*.

Dari 6 komponen model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diperbaharui, (2003) dapat di uraikan sebagai berikut :

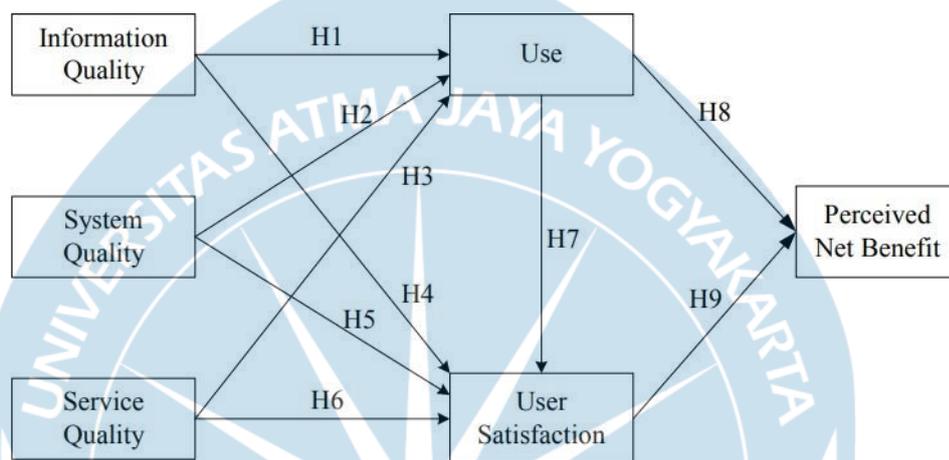
1. Kualitas Sistem (*System Quality*) Menurut DeLone dan McLean (2003) ialah kualitas dari gabungan *hardware* dan *software* dalam sebuah sistem informasi. Difokuskan pada performa sebuah sistem yang berfokus pada kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur dari sebuah sistem informasi yang bisa menyediakan kebutuhan penggunanya. Sedangkan menurut Urbach dan Muller, (2016) kualitas sistem merupakan sebuah ciri khas yang dibutuhkan dari satu sistem informasi. Dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem yang bekerja dengan baik agar bisa mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut DeLone & McLean, (2003) terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas dari suatu sistem, yaitu: kegunaan, keandalan pengguna, waktu respon, ketersediaan dan keamanan
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) merupakan keluaran (*output*) dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variable ini menggambarkan kualitas informasi yang dirasakan oleh penggunanya yang dapat diukur dengan akurasi informasi (*accuracy*), relevansi (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu informasi (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format information*). Menurut DeLone & McLean (2003) sebuah produk harus memiliki kualitas informasi yang detail dan jelas sehingga memiliki nilai. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang jelas dan akurat akan memiliki nilai dan dapat berguna bagi pengguna informasi tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi menurut DeLone & McLean, (2003);

Livari,(2005), yaitu : bentuk sajian informasi, akurat, tepat waktu, mudah untuk dipahami.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) merupakan pelayanan yang diterima oleh pengguna yang diberikan pengembang sistem informasi, dapat berupa update sistem informasi, dan juga respon dari pengembang bila sistem mengalami masalah. Menurut Arianto, (2018) kualitas layanan terpusat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan harus dipenuhi untuk memberikan rasa kepuasan kepada pengguna. Menurut DeLone & McLean, (2003);Livari,(2005), indikator pengukuran kualitas layanan dapat diukur menggunakan beberapa komponen : jaminan, empati, responsif.
4. Penggunaan (*Use*) mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Berhubungan dengan hal ini, perlu dibedakan apakah penggunaannya bersifat perlu (*mandatory*) yang tidak dapat dihindari atau bersifat sukarela (*voluntary*).
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) merupakan timbal balik antara pengembang dan pengguna sistem informasi. Pengguna memberikan masukan, kritik, dan saran setelah menggunakan sebuah produk , sistem, atau jasa. Kepuasan pengguna juga merupakan sebuah evaluasi secara menyeluruh dari pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi dan dampak dari sistem informasi yang digunakan (Setyo.,*et al.*2015) indikator yang digunakan untuk mengukur variabel menurut

McGill *et al*, (2003) yaitu: efektifitas, efisiensi, kepuasan secara menyeluruh dan kecukupan.

6. Manfaat bersih (*Net Benefit*) merupakan keuntungan yang diperoleh pengembang setelah menerapkan sistem informasi.



**Gambar 2. 3**  
**Model Penelitian Dimodifikasi oleh Yi-Shun Wang (2006)**

Terdapat perbedaan dalam model yang dikembangkan oleh DeLone & Mclean (2003) dan model yang dibuat oleh Yi-Shun Wang (2006). Yi-Shun Wang melakukan penyesuaian pada model dengan menghilangkan panah yang menunjukkan umpan balik antara manfaat bersih, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Alasannya adalah bahwa pada dasarnya, penerimaan manfaat bersih oleh suatu pihak akan langsung memengaruhi penggunaan dan kepuasan sistem informasi. Oleh karena itu, panah yang menghubungkan manfaat bersih dengan penggunaan dan kepuasan pengguna dimodifikasi menjadi satu arah.

Modifikasi ini dilakukan oleh Yi-Shun Wang agar model yang ia kembangkan tidak menjadi terlalu kompleks, sambil tetap menjaga fokus pada tujuan utamanya, yaitu memahami berbagai pengaruh terhadap manfaat bersih.

Dengan menjaga kesederhanaan model, Yi-Shun Wang tetap dapat mengeksplorasi dan memahami dampak yang relevan terhadap manfaat bersih tanpa memperkenalkan kompleksitas yang tidak perlu dalam hubungan antar variabel.

### **2.5. SEM (*Structural Equation Modeling*)**

SEM (*Structural Equation Modeling*) merupakan teknik statistik yang dapat menganalisis bentuk hubungan konstruklaten dan indikatornya, konstruklaten yang satu dengan lainnya, dan kekeliruan pengukuran secara langsung. SEM sangat cocok untuk pengujian teori kuantitatif karena memprioritaskan bentuk positif. SEM dapat mengukur variabel laten menggunakan indeks ketimbang diukur secara langsung, SEM juga dapat digunakan untuk analisis faktor, regresi dan analisis jalur (Abdillah, 2018).

Teknik analisis data menggunakan SEM digunakan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antara variabel dalam penelitian. SEM tidak digunakan untuk membuat suatu teori melainkan untuk tujuan pengujian dan pembuktian suatu model. Karena itu, syarat utama penggunaan SEM yaitu membuat model hipotesis yang mencakup model struktural dan model pengukuran berupa diagram berdasarkan justifikasi teori.

SEM terbagi menjadi 2 model yaitu model struktural (*inner model*) dan model pengukuran (*outer model*). Model struktural merupakan model yang menjelaskan hubungan yang terdapat diantara variabel-variabel laten. Model pengukuran menjelaskan hubungan variabel yang diamati (indikator) dan variabel laten yang melandasinya (Hair *et al* 2014)

### **2.6. Penelitian Terdahulu**

**Tabel 2. 1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Variabel	Objek dan Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Marselina, dkk (2022)	a. Variabel independen : Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi. b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna, manfaat bersih.	200 pengguna aplikasi BRImo di kecamatan Bungulsari.	1 .Kualitas Sistem (SQ), berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.,Kualitas informasi (IQ), Manfaat Bersih (NB) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (US) 2. Kualitas Layanan (SQL) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna(US) sehingga Kualitas Layanan(SQL) yang diberikan belum cukup baik dan perlu ditingkatkan.
2	Permana, dkk. (2021)	a. Variabel independen : Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi. b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna, manfaat bersih.	Kuesioner dari 64 responden di Kabupaten Gianyar.	1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kepuasan informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan. 3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Keuangan Desa.

3	Savira dkk, (2023).	<p>a. Variabel independen : Kualitas layanan, kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi.</p> <p>b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna, manfaat bersih.</p>	<p>Penentuan sampel penelitian menggunakan metode judgement sampling dengan 100 responden yang memiliki aplikasi M-Banking Panin Bank.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna.</li> <li>2. Variabel kualitas informasi yang berpengaruh signifikan terhadap pengguna.</li> <li>3. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan pada pengguna mobile banking.</li> <li>4. Variabel pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ol>
4	Mawarti, dkk. (2023)	<p>a. Variabel independen : Kualitas layanan, penggunaan, manfaat bersih dan kualitas informasi.</p> <p>b. Variabel depeden: kualitas informasi</p>	<p>Objek penelitian ini adalah mahasiswa STHRIPADA dan terdapat 100 responden yang berpartisipasi pada penelitian ini.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas informasi dari sistem informasi dipengaruhi oleh bagaimana kualitas sistem tersebut.</li> <li>2. Tingkat kualitas informasi akademik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sistem tersebut.</li> <li>3. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi alademik dipengaruhi oleh penggunaan sistem itu sendiri.</li> </ol>
5	Yunia A, dkk. (2022)	<p>a. Variabel independen : Kualitas layanan, kualitas sistem</p>	<p>Berdasarkan data yang diperoleh dari kuisioner 156 responden.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat hubungan positif kualitas sistem (SQ) terhadap kepuasan pengguna (USF)</li> </ol>

		informasi, dan kualitas informasi. b. Variabel intervening: Kepuasan pengguna, manfaat bersih.		yang berarti tokopedia diterima pengguna. 2. Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan (SQL) terhadap kepuasan pengguna (USF) yang berarti tokopedia belum sukses dan belum diterima pengguna.
--	--	---	--	--

## 2.7. Pengembangan Hipotesis

### 2.7.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Semakin bagus kualitas dari suatu sistem maka bisa menghasilkan sebuah informasi yang berguna untuk kebutuhan pengguna itu sendiri. Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas dari suatu sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang ada mengenai kerja sistem itu sendiri.

Dalam studi yang dilakukan oleh Permana dkk (2021), ditemukan bahwa semakin unggulnya kualitas sistem informasi yang digunakan, semakin besar kepuasan pengguna terhadap aplikasi Brimo tersebut. Bila sistem informasi memiliki kualitas yang sangat baik, maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin bagus kualitas dari suatu sistem informasi maka akan tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sistem informasi tersebut. Dari uraian diatas , hipotesis pertama dari penelitian ini sebagai berikut :

**H1= Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.**

### **2.7.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan**

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan minat penggunaan. Model kesuksesan mereka menggambarkan kualitas sistem dan pelayanan sebagai indikator teknis, sementara kualitas informasi dianggap sebagai indikator semantik. Minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih digunakan untuk mengukur efektivitas keseluruhan. Mereka berpendapat bahwa baik kualitas sistem, pelayanan, maupun kualitas informasi, baik secara individu maupun secara keseluruhan, dapat memengaruhi minat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Jogiyanto (2014) menyatakan bahwa terdapat korelasi antara kualitas sistem informasi, minat penggunaan, dan kepuasan pengguna. Menurutnya, semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kepuasan dan minat penggunaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas.

Penelitian oleh Marselina, dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas sistem berkontribusi positif terhadap manfaat yang diperoleh dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna dan minat penggunaan sistem informasi.

Secara keseluruhan, dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan minat penggunaan, yang kemudian membuat pengguna lebih cenderung untuk menggunakan sistem tersebut secara berulang. Sistem dengan kualitas yang baik dapat memuaskan pengguna dan meningkatkan kinerja. Maka berdasarkan penjelasan di atas hipotesis yang diajukan :

## **H2= Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan**

### **2.7.3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Pengguna sistem informasi pasti memiliki harapan bila menggunakan sistem tersebut mereka akan mendapatkan informasi yang mereka perlukan. Semakin bagus kualitas informasi tersebut akan membuat pengguna semakin merasa puas dan bisa mengambil keputusan yang tepat. Jika informasi yang dihasilkan buruk, maka akan memiliki dampak negatif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Marselina, dkk. (2023) menemukan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dan minat untuk menggunakan sistem tersebut.

Dari uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengguna akan menggunakan informasi yang bermanfaat, yakni informasi yang dapat dipahami dan berguna untuk pengambilan keputusan. Pengguna memiliki persepsi sendiri terhadap kualitas informasi yang diterima, dan jika mereka menganggap informasi tersebut berkualitas, Jika pengguna merasa bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat digunakan dengan baik dan mudah dipahami, maka mereka akan merasa puas dengan informasi yang diterima maka hipotesis yang diajukan :

**H3= Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.7.4. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan**

Keinginan pengguna sistem informasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi yang diberikan oleh sistem. Apabila informasi yang diberikan memiliki tingkat keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan relevansi yang tinggi, memungkinkan penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

Penelitian oleh Marwati, dkk. (2023) menemukan bahwa kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang diberikan oleh sistem, semakin tinggi minat untuk menggunakan sistem tersebut.

Dari kesimpulan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengguna akan menggunakan informasi yang dianggap bermanfaat, yakni informasi yang relevan dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Persepsi pengguna terhadap kualitas informasi yang diberikan akan mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap informasi tersebut. Jika pengguna merasa bahwa informasi yang diberikan oleh sistem mudah dipahami dan dapat digunakan dengan baik, mereka akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut kembali. Maka hipotesis yang diajukan :

**H4= Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan.**

#### **2.7.5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.**

Menurut Arianto (2018), pusat kualitas layanan ada pada pemenuhan kebutuhan, keinginan dan ketepatan penyampaian untuk mengikuti harapan

pelanggan. Dasar untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah kualitas layanan produk tersebut, kualitas layanan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Jika penyedia sistem memberikan layanan yang baik, pengguna sistem informasi tersebut akan merasa puas menggunakan sistem itu, dan bila layanan yang diberikan buruk, pengguna akan merasa tidak puas menggunakan sistem tersebut. Dari uraian diatas, hipotesis ketiga dalam penelitian ini sebagai berikut :

**H5= Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.**

#### **2.7.6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan**

Kualitas layanan yang baik, seperti reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Marwati dkk (2022) mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan. Pernyataan ini selaras dengan penelitian Marselina dkk (2022) yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan.

Dengan meningkatnya kualitas layanan, diharapkan intensitas penggunaan sistem informasi juga akan meningkat, seiring pengguna merasa lebih terhubung dan didukung oleh layanan yang diberikan. Dengan begitu peneliti mengajukan hipotesis :

**H6 = Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan.**

#### **2.7.7. Pengaruh Penggunaan terhadap kepuasan pengguna**

Intensitas penggunaan suatu produk akan memberi dampak pada kepuasan pengguna dikarenakan saat seseorang menggunakan suatu produk pada dasarnya

rasa puas saat menggunakan suatu produk mempengaruhi penggunaannya untuk lebih sering menggunakan produk atau bahkan sebaliknya.

Savira (2023) menyatakan bahwa minat penggunaan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa individu yang memiliki minat yang kuat dalam menggunakan produk atau layanan cenderung memiliki harapan yang tinggi terhadap pengalaman pengguna yang positif. Jika harapan mereka terpenuhi atau bahkan melebihi, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurlina dkk (2022) juga menunjukkan bahwa minat untuk membeli memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan merujuk pada penelitian Saidani dan Samsul Arifin, dapat disimpulkan bahwa tingkat penggunaan sistem informasi yang tinggi memiliki efek positif terhadap kepuasan pengguna.

Maka dari itu, berdasarkan asumsi di atas peneliti membuat hipotesis :

**H7 : Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna**

### **2.7.8 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih**

Tingkat kepuasan pengguna memiliki dampak signifikan pada manfaat yang diterima karena kepuasan pengguna sering kali berhubungan erat dengan sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Ketika pengguna merasa puas, mereka cenderung mendapatkan manfaat lebih besar dari produk atau layanan tersebut. Mereka mungkin lebih setia, merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, dan terus memanfaatkan produk atau layanan tersebut secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika pengguna tidak puas,

manfaat yang diterima bisa berkurang, atau bahkan mereka mungkin mencari alternatif yang lebih memuaskan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi faktor kunci yang memengaruhi manfaat yang diperoleh dari produk atau layanan. Dari uraian diatas, hipotesis dari penelitian ini yaitu:

**H8= Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.**

#### **2.7.9. Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih**

Penggunaan yang efektif dan efisien suatu produk atau layanan memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh. Jika penggunaan tersebut meningkatkan efisiensi, memenuhi kebutuhan pengguna, mengurangi kesalahan, mudah digunakan, dan menghasilkan inovasi atau perbaikan berkelanjutan, maka dapat diantisipasi bahwa *net benefit* (manfaat bersih) yang diperoleh pengguna akan semakin positif. Dalam konteks ini, manfaat bersih juga dapat dilihat dari perspektif penghematan waktu dan sumber daya, menciptakan nilai tambah yang dapat dirasakan oleh pengguna. Maka, berdasarkan asumsi diatas peneliti mengajukan hipotesis :

**H9 : Penggunaan dapat berpengaruh terhadap manfaat bersih.**