

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Bab kedua mengulas konsep dan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *HRIS effectiveness*, *system quality*, *information quality*, *service quality* dan *user satisfaction*. Bab ini juga akan memaparkan hipotesis yang menjadi fokus pada penelitian ini. Terakhir, akan disajikan sebuah kerangka penelitian atau model penelitian yang membantu dalam memahami bagaimana variabel-variabel ini saling berhubungan dalam penelitian ini.

2.1.1 Information System (IS)

Kebutuhan akan sistem manajemen berbasis komputer semakin meningkat, yang sebelumnya hanya mengandalkan *hardcopy*, memakan waktu lama dan kurang efektif (Prof. RE Indrajit, 2016). Sistem mempunyai arti sendiri yaitu sesuatu yang memungkinkan manajemen mengelola karyawan secara efektif dan efisien serta memberikan pelayanan yang lebih positif bagi organisasi (Carolina, 2015). Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur, dan pengendalian yang ditujukan untuk jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan (Jogiyanto 2005:8).

2.1.2 *Human Resource Information System (HRIS)*

Tiap perusahaan memiliki suatu sistem untuk mengumpulkan dan memelihara data yang menjelaskan Sumber Daya Manusia, mengubah data menjadi informasi dan melaporkan informasi itu kepada pemakai. Sistem ini dinamakan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia atau *Human Resources Information System (HRIS)*.

Sistem informasi Sumber Daya Manusia atau yang disebut *Human Resources Information System (HRIS)* terdiri dari database, perangkat keras komputer, dan aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, mengambil data untuk menghubungkan operasi sistem dengan sumber daya manusia (Madhuchhanda & Kumar, 2009).

Sejalan dengan itu, disebut *Human Resources Information System (HRIS)* adalah solusi perangkat lunak yang memelihara, mengelola, dan memproses informasi terperinci tentang karyawan serta kebijakan dan prosedur yang terkait dengan sumber daya manusia. Sebagai sistem manajemen informasi yang interaktif, HRIS menstandarkan tugas dan proses sumber daya manusia (SDM) serta memfasilitasi pencatatan dan pelaporan yang akurat (Kavanagh & Johnson, 2020).

2.1.3 **Manfaat dan Hambatan HRIS**

Jumlah pegawai dan data yang besar tidak dapat dikelola secara manual. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen sangat penting bagi organisasi, terutama organisasi besar, dalam menciptakan efisiensi perusahaan.

Saat ini, sistem informasi manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memelihara, mengambil, dan memvalidasi data oleh suatu organisasi tentang sumber daya. Sistem informasi manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang lebih besar (RE Indrajit, 2000).

Singkatnya, manfaat utama HRIS dalam beberapa poin seperti mengurangi penggunaan kertas, meningkatkan pengendalian data, dapat merespon cepat, informasi mudah diakses, meningkatkan pelayanan, mengurangi tenaga kerja, memperlancar proses manajemen, dan menghemat waktu (Batool, 2012). Selain itu ada beberapa hambatan yang dapat berdampak pada implementasi HRIS seperti kurangnya pengetahuan, kurangnya keahlian, masalah jaringan pada sistem, dan masalah teknis (Batool, 2012).

2.1.4 Pengukuran HRIS

Pengukuran HRIS dapat dilakukan dengan menggunakan model DeLone dan McLean yaitu *The Reformulated D&M IS Success Model* atau model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (DeLone & McLean, 2016). Terdapat enam pengukuran yaitu:

- 1) *System Quality* berfokus pada kualitas informasi yang disajikan pada sebuah sistem.
- 2) *Information Quality* menentukan kualitas output dari sistem informasi. Kualitas informasi harus relevan, lengkap dan mudah dipahami.

- 3) *Service Quality* berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna.
- 4) *Use/Intention to Use* berfokus pada minat pengguna dalam menggunakan sistem. Penggunaan digunakan untuk mengukur suatu sistem, jika keberadaan sistem tidak memaksa pengguna untuk menggunakannya.
- 5) *User Satisfaction* berfokus pada kepuasan penggunaan atas suatu sistem.
- 6) *Net Benefits* merupakan menjadikan satu akibat individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*).

2.1.5 **System Quality**

System Quality berfokus pada kualitas informasi yang disajikan pada sebuah sistem (DeLone & McLean, 2016). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Davis et al., dan juga Chin dan Todd dalam Istianingsih dan Utami (2009:6-7) sebagai berikut: “Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.”

Berdasarkan pengertian di atas, maka kualitas sistem informasi merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut serta sistem informasi yang mudah dioperasikan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Pengukuran kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat efektifitas suatu sistem informasi yang dijalankan di dalam perusahaan. Menurut Belardo, Karwan, dan Wallace (1982)

dalam Jogiyanto (2007:14) alat ukur kualitas sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. Keandalan
2. Waktu respon
3. Kemudahan penggunaan, dan
4. Kemudahan dipelajari

2.1.6 Information Quality

Information Quality menentukan kualitas output atau keluaran dari sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Ciri-ciri utama kualitas informasi meliputi: akurasi, presisi, kekinian, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, format dan relevansi (Obeidat B., 2012).

Menurut Hilton, et al (2000:551) menjelaskan bahwa informasi yang berkualitas harus memenuhi tiga karakteristik sebagai berikut:

Tiga karakteristik informasi yang menentukan kegunaan sistem untuk pengambilan keputusan:

1. Relevansi. Informasi dikatakan relevan jika berkaitan dengan masalah pengambilan keputusan.
2. Akurasi. Informasi yang berkaitan dengan suatu masalah pengambilan keputusan juga harus akurat.
3. Ketepatan waktu. Data yang relevan dan akurat hanya bernilai jika data tersebut tepat waktu, yaitu tersedia pada saat pengambilan keputusan.

2.1.7 *Service Quality*

Service Quality berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna (DeLone & McLean, 2016). Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu Jasa atau Produk yang terdiri atas kualitas kesesuaian dan kualitas desain. Kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan, sedangkan Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk. Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan, dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

2.1.8 *User Satisfaction*

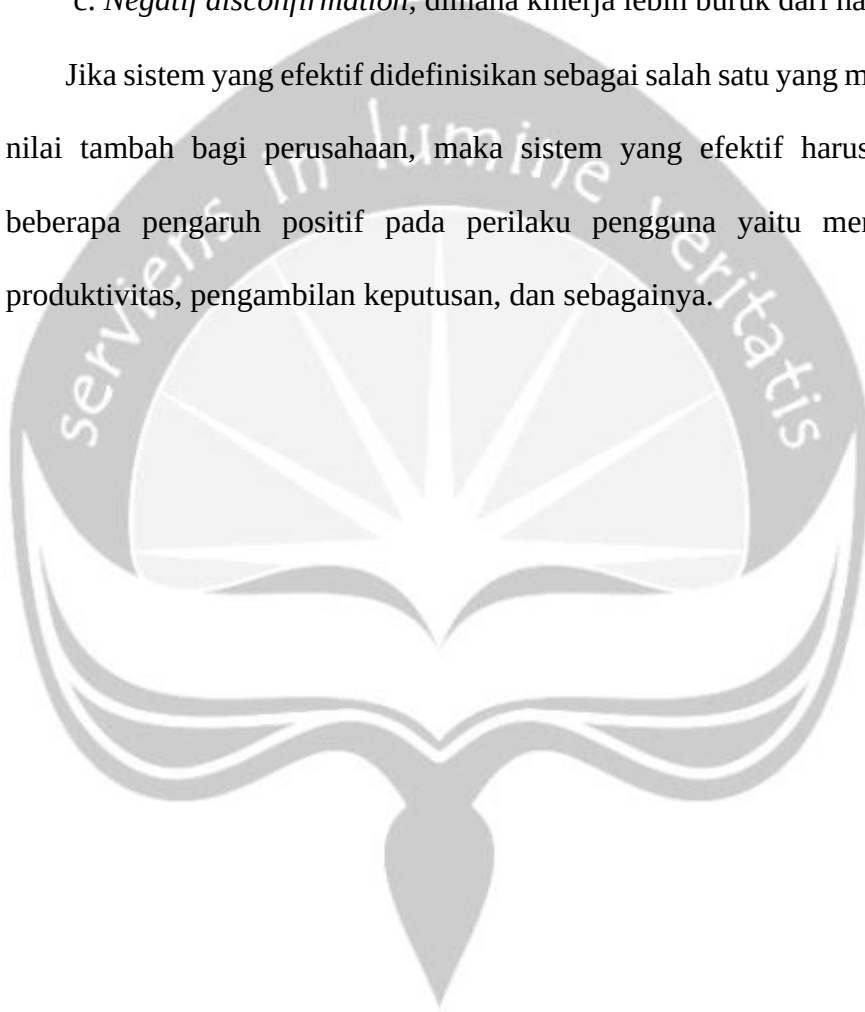
Kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2008).

User Satisfaction berfokus pada kepuasan penggunaan atas suatu sistem (DeLone & McLean, 2016). Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Penilaian kepuasan konsumen mempunyai tiga bentuk yang berbeda yaitu:

- a. *Positif disconfirmation*, dimana kinerja lebih baik dari harapan.
- b. *Simple confirmation*, dimana kinerja sama dengan harapan.
- c. *Negatif disconfirmation*, dimana kinerja lebih buruk dari harapan.

Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan sebagainya.



2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1

Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
1.	(Ammarhusein, 2015) <i>The employee perception of the Human Resources Information Systems success</i>	- HRIS	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1: Terdapat bukti pengaruh antara kualitas sistem HRIS dan kepuasan pengguna H2: Terdapat bukti pengaruh antara kualitas informasi HRIS dan kepuasan pengguna H3: Terdapat bukti pengaruh antara kemudahan penggunaan HRIS dan kepuasan pengguna H4: Terdapat bukti pengaruh antara persepsi kegunaan HRIS dan kepuasan pengguna H5: Terdapat bukti pengaruh antara kepuasan pengguna dan efektivitas HRIS	Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas HRIS. Di mana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kualitas sistem HRIS, persepsi kualitas informasi HRIS, persepsi kemudahan penggunaan HRIS, dan persepsi kegunaan HRIS.

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
2.	(Zahid, James, Nelarine, 2016) <i>The use and impact of human resource information systems on human resource management professionals</i>	- HRIS - <i>Non-strategic and strategic</i> HRIS - <i>Strategic partnership</i> - <i>Professional standing</i>	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1: HRIS digunakan oleh para profesional HR dalam mendukung tugas-tugas strategis H2: HRIS akan digunakan secara berbeda oleh perusahaan kecil dan menengah dalam mendukung pengambilan keputusan strategis dibandingkan dengan perusahaan berukuran besar. H3: HRIS akan lebih banyak digunakan dalam mendukung pengambilan keputusan strategis dalam organisasi di masa depan. H4: HRIS digunakan secara berbeda oleh perusahaan kecil dan menengah untuk pengambilan keputusan strategis dibandingkan dengan perusahaan berukuran besar. H5: HRIS dipandang sebagai teknologi yang memungkinkan oleh para profesional HR	Menunjukkan bahwa bagi para profesional HR senior, penggunaan strategis HRIS semakin menjadi hal yang lumrah, terlepas dari ukuran perusahaan. Hal ini menyebabkan profesi HR memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Selain itu, penggunaan strategis HRIS meningkatkan persepsi profesional HR dalam organisasi mereka, namun pandangan ini tidak dimiliki oleh para eksekutif non-HR yang lebih senior. Meskipun demikian, para eksekutif tersebut mengakui bahwa HRIS telah memberikan nilai tambah dan meningkatkan status profesi HR secara keseluruhan

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
3	(Reza, Majid, 2016) <i>Measuring the effectiveness of a human resource information system in National Iranian Oil Company</i>	- <i>Information systems</i> - <i>Oil industry,</i> - <i>Human resource management</i> - <i>User studies</i>	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1: Pengguna puas dengan kualitas sistem. H2: Pengguna puas dengan kualitas informasi sistem. H3: Pengguna merasa puas dengan penggunaan sistem mereka.	Semua hipotesis terbukti. Signifikansi statistik ditetapkan pada 0,05. Oleh karena itu, sistem sumber daya manusia yang terintegrasi dalam industri minyak merupakan IS yang efektif
4	(Haitham, 2016) <i>Evaluating E-HRM success: A Validation of the Information Systems Success Model</i>	- <i>E-HRM</i> - <i>information systems success model</i> - <i>perceived net benefit</i>	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1. Kualitas informasi akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. H2. Kualitas sistem akan berdampak positif pada kepuasan pengguna. H3. Kualitas layanan akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. H4. Penggunaan akan berdampak positif pada kepuasan pengguna. H5. Kualitas informasi akan berdampak positif pada penggunaannya. H6. Kualitas sistem akan berdampak positif pada penggunaan. H7. Kualitas layanan akan berdampak positif pada penggunaan.	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, yang dirasakan merupakan ukuran keberhasilan e-HRM yang valid.

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
				H8. Kepuasan pengguna akan berdampak positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan. H9. Penggunaan akan berdampak positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan.	
5	(Faruk, Mohammad, 2015) <i>Usage of Human Resource Information System and Its Application in Business: A Study on Banking Industry in Bangladesh</i>	- Human Resource Information System - Human Resource End-Users - Usage - Factor Analysis - Banking Industry	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1: Persepsi pentingnya HRIS bagi pengguna akhir sesuai dengan usia responden. H2: Persepsi pentingnya HRIS bagi pengguna akhir berdasarkan latar belakang pendidikan dari responden. H3: Persepsi pentingnya HRIS bagi pengguna akhir sesuai dengan lamanya pengalaman kerja dari responden.	Pengguna HRIS akan mendapatkan manfaat dari temuan studi komprehensif yang ada, dan benar-benar menyadari pentingnya penerapan HRIS dalam organisasi di bawah pasar yang sangat kompetitif.
6	(Obeidat B., 2012) <i>The Relationship between Human Resource Information System (HRIS) Functions and</i>	- Human Resource Management - HRM functionalities, - Human Resource Information System	Metode Deskriptif	H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara integrasi strategis dan fungsi manajemen sumber daya manusia H2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara peramalan dan perencanaan dengan fungsi manajemen sumber daya manusia	Sistem informasi sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu yang paling penting mempengaruhi aktivitas departemen sumber daya manusia. Hal ini didukung oleh

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
	<i>Human Resource Management (HRM) Functionalities</i>			H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara pengembangan personel dan sumber daya manusia fungsi manajemen H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara analisis sumber daya manusia dan fungsi manajemen sumber daya manusia H5: Terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen pengetahuan dan fungsi manajemen sumber daya manusia H6: Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi dan integrasi fungsi manajemen manusia sumber daya H7: Terdapat hubungan yang signifikan antara pencatatan dengan kepatuhan dan fungsi manajemen sumber daya manusia	hipotesis utama penelitian ini yaitu adanya hubungan antara informasi sumber daya manusia, fungsi sistem dan sumber daya manusia.
7	(Al-Shibly H., 2011) <i>Human resources information systems success assessment: An integrative model. Australian Journal of Basic and Applied Sciences</i>	- <i>Human Resources Information Systems TAM</i> - <i>HRIS success</i> - <i>Delone and Mclean success model</i>	Metode Deskriptif	H1: Kepuasan pengguna HRIS berhubungan positif dengan kualitas Sistem HRIS. H2: Kepuasan pengguna HRIS berhubungan positif dengan kualitas informasi HRIS. H3: Kepuasan pengguna HRIS berhubungan positif dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan HRIS.	Bukti empiris keberhasilan HRIS dipengaruhi oleh kepuasan HRIS, yang juga dipengaruhi berdasarkan persepsi kualitas sistem HRIS, persepsi kualitas informasi HRIS, persepsi kemudahan penggunaan HRIS dan manfaat penggunaan HRIS.

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
				H4: Kepuasan pengguna HRIS berhubungan positif dengan Persepsi Kegunaan HRIS H5: Keberhasilan HRIS berhubungan positif dengan kepuasan pengguna HRIS.	
8	(Alzoubi, H. M., 2022) <i>The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. International Journal of Data and Network Science</i>	- <i>Electronic human resources management E-HRM</i> - <i>Organizational Health Telecommunications companies Jordan</i>	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1: Terdapat dampak yang signifikan secara statistik dari praktik sumber daya manusia elektronik terhadap kesehatan organisasi perusahaan telekomunikasi di Yordania	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kejelasan tujuan berada pada tingkat rata-rata, yang merupakan indikator bahwa karyawan mengutamakan tujuan prestasi ketika menyelesaikan tugasnya.
9	(Hanaeroky, Youssef, 2015) <i>Evaluation by users of an industrial information system (XPPS) based on the DeLone and McLean model for IS success</i>	- <i>Information systems</i> - <i>DeLone and McLean IS success model</i> - <i>XPPS</i> - <i>structural equation modeling</i>	Campuran (Kualitatif dan Kuantitatif)	H1: Kualitas sistem berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. H2: Kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. H3: Kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. H4: Kualitas sistem berhubungan positif dengan niat untuk menggunakan.	Model keberhasilan McLean IS mempertimbangkan 8 variabel: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Data tersebut dibuat melalui survei

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
				H5: Kualitas informasi berhubungan positif dengan niat menggunakan. H6: Kualitas layanan berhubungan positif dengan niat menggunakan. H7: Kualitas sistem berhubungan positif dengan penggunaan. H8: Kualitas informasi berhubungan positif dengan penggunaan. H9: Kualitas layanan berhubungan positif dengan penggunaan. H10: Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan niat menggunakan. Selain itu, kepuasan pengguna, niat untuk menggunakan dan menggunakan memberikan beberapa manfaat bagi pengguna. Apalagi dampaknya terhadap organisasi akan menjadi hasil dari efek individu. H11: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu. H12: Niat menggunakan berpengaruh positif terhadap dampak individu. H13: Penggunaan berpengaruh positif terhadap dampak individu.	dan telah mendukung enam hubungan hipotetis antara variabel keberhasilan ini. Hasilnya pertama-tama menunjukkan semakin besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, niat menggunakan, dampak individu dan dampak organisasi XPPS. Kedua, hasil mengkonfirmasi dampak positif kualitas layanan terhadap penggunaan, dampak individu dan dampak organisasi XPPS. Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi XPPS pengelolaan.

No.	Nama Penulis (th), Judul	Variabel Amatan	Metode Penelitian	Hipotesis	Analisis Hasil dan Kesimpulan
				H14: Dampak individu berpengaruh positif terhadap dampak organisasi.	
10	(Syed, Arpan, Jansen, 2020) <i>Understanding the impact of digital service failure on users: Integrating Tan's failure and DeLone and McLean's success model</i>	- <i>Information systems success</i> - <i>Information systems failure</i> - <i>Service failure</i> - <i>Digital services</i> - <i>Expectation disconfirmation theory</i>	Metode Deskriptif-Kuantitatif	H1. Kegagalan informasi dalam layanan digital akan berdampak negatif pada konsumennya. H2. Kegagalan fungsional dalam layanan digital akan berdampak negatif pada konsumennya H3. Kegagalan sistem dalam layanan digital akan berdampak buruk bagi konsumennya H4. Kegagalan layanan dalam layanan digital akan berdampak negatif terhadap konsumennya	penelitian ini memberikan cara untuk mengurangi kegagalan layanan. Para manajer dapat mengidentifikasi alasan kegagalan layanan digital menggunakan DSFM. DSFM juga memberikan cara kepada pengelola untuk mengurangi kegagalan layanan digital di masa depan. Pengurangan kegagalan layanan digital akan meningkatkan keberhasilan layanan digital.

2.3 Hipotesis

Kualitas sistem (*System Quality*) adalah seberapa baik fitur yang dimiliki oleh sistem informasi dalam kemudahan penggunaannya. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan dan layanan dukungan dari penyedia sistem. Sehingga apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan penggunaannya. Hasil penelitian (Ammarhusein, 2015) mengenai persepsi karyawan terhadap keberhasilan HRIS menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut berasal dari persepsi pengguna bahwa sistem tersebut mudah digunakan, mudah diakses, cepat, dan fleksibel. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis pertama yaitu:

H1: Kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas informasi (*information quality*) adalah karakteristik dari output atau keluaran yang disajikan dalam sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2016). Ciri-ciri utama kualitas informasi meliputi: akurasi, presisi, kekinian, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, format dan relevansi (Obeidat B., 2012).

Hal ini mengukur seberapa baik output atau keluaran yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan. Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Semakin baik kualitas informasi dari sebuah sistem, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. (Ammarhusein, 2015) menyatakan bahwa hasil analisis empiris menunjukkan bahwa kualitas informasi adalah yang paling penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Karena pengguna mempertimbangkan sistem informasi yang mampu memberikan keakuratan dan ketersediaan informasi sebagai elemen dari kesuksesan implementasi sistem. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua yaitu:

H2: Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas layanan (*Service Quality*) berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna (DeLone & McLean, 2016). Jika pelayanan yang dimiliki oleh suatu sistem tersebut berkualitas, maka pengguna cenderung akan merasa puas, begitu pula untuk kondisi sebaliknya. (Haitham, 2014) menyatakan bahwa hasil analisis empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah hal penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Karena pengguna mempertimbangkan sistem informasi yang mampu memberikan keamanan dan perhatian sebagai elemen dari kesuksesan implementasi sistem.

Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis ketiga yaitu:

H3: Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berfokus pada kepuasan penggunaan atas suatu sistem (DeLone & McLean, 2016). Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Pengukuran HRIS dilakukan dengan menggunakan model DeLone dan McLean yaitu *The Reformulated D&M IS Success Model* atau model kesuksesan sistem informasi D&M (DeLone & McLean, 2016).

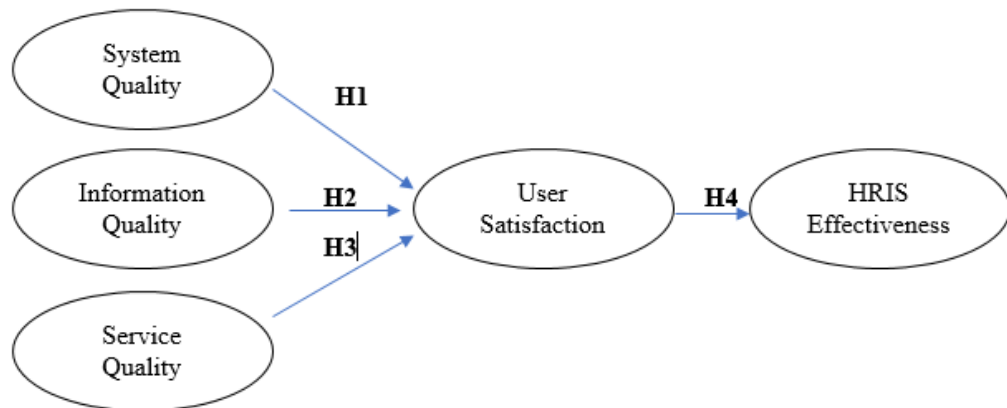
Apabila pengguna merasa puas dengan layanan sistem HRIS perusahaan maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa perusahaan tetap akan memberikan layanan yang optimal, sehingga pengguna akan tetap menggunakan jasa layanan sistem HRIS perusahaan tersebut di masa yang akan datang. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pengguna yang optimal maka mendorong terciptanya efektivitas penggunaan sistem dibenak pengguna. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pengguna dipenuhi, sedangkan efektivitas penggunaan sistem adalah ukuran semua faktor kesuksesan dari sistem yang akan terus digunakan lagi oleh pengguna (Edwin dan Purnomo, 2017). Haitham (2014) menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan langsung terhadap efektifitas sistem HRIS.

Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis keempat yaitu:

H4: Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap efektivitas HRIS (*HRIS Effectiveness*)

2.4 Model Penelitian

Untuk mempermudah pemahaman mengenai penelitian ini, maka diperlukan suatu model penelitian sebagai landasannya. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1

Gambar 2.1 Model Penelitian