

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

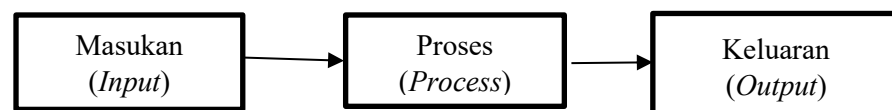
2.1. Sistem informasi

2.1.1. Definisi Sistem

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan (Sutanta, 2003). Sistem juga dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu (Jogiyanto, 2005). Berdasarkan definisi tersebut, sistem dapat diartikan sebagai kumpulan elemen yang saling terkait dengan tujuan dan maksud tertentu. Model dasar dari suatu sistem meliputi *input* (masukan), *process*, dan *output* (keluaran), sebagaimana yang diperlihatkan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 2.1.

Model umum suatu sistem



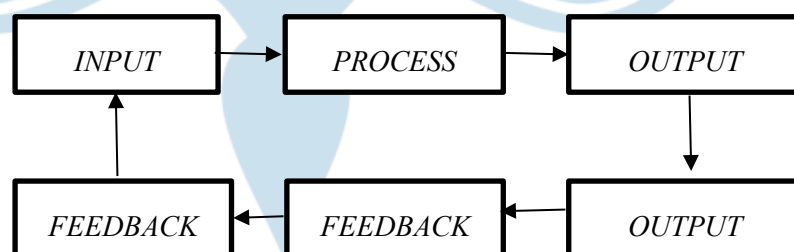
Sumber: Sutanta (2003).

2.1.2. Definisi Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Sutanta, 2003).

Dengan demikian, data didefinisikan sebagai informasi mentah yang perlu diolah atau diproses untuk menjadi berguna. Data hanya akan menghasilkan informasi setelah melalui proses dalam suatu model. Proses pengolahan data ini dikenal sebagai siklus pengolahan data, seperti yang dijelaskan berikut ini:

Gambar 2.2.
Siklus Informasi



Sumber: Sutanta (2003).

2.1.3. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto, 2005). Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah *Hardware*, *software*, prosedur, pengguna dan data base. Menurut Kadir (2003), secara rinci komponen-komponen sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (*Hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.
- b. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data
- c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pemrosesan keluaran yang dikendaki.
- d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- e. *Data Base*: merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan data lainnya, tersimpan di perangkat keras

komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya, diantaranya; data, user dan sistem.

2.1.4. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu integrasi dari elemen-elemen yang saling terhubung dan dirancang secara sistematis untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan perusahaan secara efektif dan efisien (Mulyadi, 2017). Menurut Azhar Susanto (2013), sistem informasi akuntansi bertujuan untuk mengelola data akuntansi yang berasal dari berbagai sumber menjadi informasi yang relevan dan berguna bagi para pemangku kepentingan dalam rangka meminimalkan risiko dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks layanan klaim jaminan melalui aplikasi JMO, sistem informasi akuntansi berperan penting dalam mendukung pencatatan dan pelaporan transaksi pengeluaran kas yang terjadi selama proses klaim. Hal ini memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk memantau arus kas secara akurat, menganalisis informasi keuangan secara tepat, serta menetapkan keputusan yang mendukung tercapainya tujuan lembaga, termasuk dalam hal transparansi dan akuntabilitas kepada pihak eksternal.

2.2. Program Jaminan Sosial

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan lima

program perlindungan sosial bagi pekerja, yaitu:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Memberikan layanan medis dan santunan tunai kepada peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja, termasuk manfaat untuk cacat tetap total dan kematian.

2. Jaminan Hari Tua (JHT)

Menjamin pemberian dana tunai secara sekaligus bagi peserta yang memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

3. Jaminan Pensiun (JP)

Bertujuan menjaga kesejahteraan peserta saat kehilangan penghasilan akibat pensiun atau cacat total tetap, dengan manfaat dibayarkan sesuai formula yang telah ditetapkan.

4. Jaminan Kematian (JKM)

Memberikan santunan kematian berupa uang tunai kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia, yang disalurkan paling lambat tiga hari kerja setelah klaim disetujui.

5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Memberikan perlindungan bagi pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), berupa uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan keterampilan kerja untuk mendukung kemandirian ekonomi.

2.3. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah setiap individu, termasuk warga negara asing, yang bekerja minimal enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Kepesertaan dibagi menjadi empat kategori:

1. Penerima Upah (PU)

Pekerja yang menerima gaji atau imbalan dari pemberi kerja.

2. Bukan Penerima Upah (BPU)

Pekerja mandiri yang memperoleh penghasilan dari usahanya sendiri, seperti pengemudi ojek, pedagang, dokter, advokat, dan profesi sejenis lainnya.

3. Jasa Konstruksi (Jakon)

Pihak yang terlibat dalam layanan konstruksi, termasuk perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan proyek bangunan (UU No. 2 Tahun 2017).

4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri.

2.4. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Menurut Kotler Philip (2000), suatu pelayanan dapat dikatakan efektif, tepat, dan cepat apabila masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan tersebut, yang ditunjukkan melalui prosedur yang sederhana, waktu yang efisien, serta ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan

yang demikian akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagai bagian dari upaya memberikan pelayanan yang mudah dan cepat, BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini merupakan bentuk layanan yang berbasis digital dan diselenggarakan melalui sistem asuransi ketenagakerjaan, dengan tujuan agar seluruh pekerja di Indonesia mendapatkan perlindungan dalam sistem jaminan sosial secara lebih mudah, cepat, dan terintegrasi.

Terdapat 11 fitur kemudahan pada aplikasi JMO, yaitu:

1. Melakukan pengkinian data secara langsung yang dapat mempermudah peserta dalam melakukan pembaruan data pribadi peserta.
2. Melakukan pengajuan dan melacak proses pengklaiman JHT
3. Memberikan kemudahan daftar dan pembayaran iuran pada segmen BPU
4. Mensimulasikan saldo JHT dan JP
5. Menampilkan Kartu Peserta Jaminan digital dalam bentuk foto dan dapat langsung dicetak oleh peserta
6. Menampilkan lokasi kanal pelayanan BPJS Ketenagakerjaan terdekat dengan peserta
7. Memberikan promosi-promosi menarik bagi peserta BPU

yang ingin membayar iuran

8. Menyediakan berita-berita terbaru dan menarik mengenai BPJS Ketenagakerjaan

9. Menyediakan layanan pengaduan bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam melakukan aktivitas di JMO

10. Menyediakan layanan pelaporan untuk peserta yang ingin melaporkan apabila terjadi kesalahan atau kendala pada aplikasi JMO

11. Menampilkan informasi terbaru mengenai BPJS Ketenagakerjaan

2.5. Metode DeLone & McLean

2.5.1. Definisi DeLone & McLean

Menurut DeLone & McLean (2003), model kesuksesan sistem informasi digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu sistem secara menyeluruh dengan mempertimbangkan enam dimensi utama, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Model ini berfokus pada hubungan antara kualitas sistem informasi dan dampaknya terhadap penggunaan serta manfaat yang diperoleh pengguna dan organisasi.

Jika dibandingkan dengan metode lain seperti PIECES Framework, model DeLone & McLean memiliki keunggulan dalam menilai keberhasilan sistem dari perspektif pengguna dan

organisasi, bukan hanya mengklasifikasikan masalah sistem. PIECES Framework mengelompokkan permasalahan sistem ke dalam enam kategori utama, yaitu Kinerja (Performance), Informasi (Information), Ekonomi (Economics), Kontrol (Control), Efisiensi (Efficiency), dan Layanan (Service) (Whitten & Bentley, 2007). Sementara itu, model DeLone & McLean tidak hanya menilai sistem dari aspek teknis tetapi juga mengukur dampak sistem terhadap kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh, sehingga memberikan analisis yang lebih komprehensif terkait keberhasilan sistem informasi (Nashar, 2022). Dengan mempertimbangkan faktor-faktor dalam model DeLone & McLean, organisasi dapat memahami bagaimana kualitas sistem, informasi, dan layanan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi pada manfaat bersih yang diperoleh. Model ini juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan dan perbaikan sistem informasi agar lebih efektif dan efisien dalam mendukung aktivitas pengguna.

2.5.2. Indikator DeLone & McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003), memanfaatkan keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

1. **Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana suatu sistem informasi memiliki kinerja yang optimal dalam mendukung penggunaannya. Aspek yang diukur meliputi kemudahan penggunaan (ease of use), integrasi (integration), fleksibilitas (flexibility), kecepatan akses (response time), keamanan (security), dan keandalan sistem (reliability). Sistem yang berkualitas tinggi akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengguna dalam menyelesaikan tugas mereka.

2. **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana sistem informasi dapat menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu kepada penggunanya. Indikator yang digunakan meliputi kelengkapan informasi (completeness), relevansi (relevance), akurasi (accuracy), ketepatan waktu (timeliness), serta format informasi yang mudah dipahami. Sistem yang memberikan informasi berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam pengambilan keputusan.

3. **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan mencerminkan tingkat dukungan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia sistem informasi. Aspek yang dinilai mencakup jaminan (assurance), empati (empathy), dan responsivitas layanan. Layanan yang baik akan

memastikan bahwa pengguna dapat mengakses sistem dengan nyaman dan mendapatkan bantuan saat menghadapi kendala teknis.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada frekuensi serta cara pengguna memanfaatkan sistem informasi dalam aktivitas mereka. Indikator yang digunakan meliputi penggunaan harian (*daily use*), frekuensi penggunaan (*frequency of use*), dan niat penggunaan (*intention to use*). Semakin tinggi tingkat penggunaan, semakin besar dampak sistem terhadap efisiensi kerja pengguna.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna mengacu pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem informasi yang mereka gunakan. Indikator kepuasan pengguna mencakup efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan tingkat kepuasan secara keseluruhan (*satisfaction*). Sistem yang memenuhi ekspektasi pengguna akan meningkatkan kepuasan mereka dan mendorong keberlanjutan penggunaan sistem.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merupakan dampak keseluruhan dari penggunaan sistem informasi terhadap individu maupun organisasi. Indikatornya meliputi peningkatan kinerja pekerjaan

(*job performance*), produktivitas kerja (*task productivity*), efektivitas (*effectiveness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kegunaan (*usefulness*), pengurangan biaya (*cost reductions*), dan dukungan dalam pengambilan keputusan (*decision making*). Sistem yang sukses akan memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna dan organisasi.

2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap Penggunaan

Kualitas sistem, termasuk kinerja hardware, software, kebijakan, serta prosedur sistem informasi, berperan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan memengaruhi tingkat pemakaian sistem. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong frekuensi penggunaan yang lebih sering.

2.6.2. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Sistem dengan kualitas tinggi, baik dari segi *hardware*, *software*, kebijakan, maupun prosedur, dapat memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakannya.

2.6.3. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem memengaruhi

seberapa sering pengguna memanfaatkan sistem tersebut. Ketika informasi yang diberikan akurat, relevan, dan mudah dipahami, pengguna akan lebih sering menggunakan sistem karena sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.6.4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Informasi yang dihasilkan sistem berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Ketika kualitas informasi yang diberikan semakin baik, pengguna akan merasa lebih puas karena sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

2.6.5. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan

Kualitas layanan yang disediakan oleh pengembang sistem, seperti pembaruan berkala dan respons terhadap keluhan pengguna, berdampak pada tingkat penggunaan sistem. Sistem yang selalu diperbarui dan sesuai dengan perkembangan teknologi cenderung lebih sering digunakan karena tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.

2.6.6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Layanan yang diberikan oleh pengembang, seperti pembaruan sistem dan respons terhadap kendala yang dialami pengguna,

memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Jika pengembang memberikan dukungan yang responsif dan solutif, pengguna akan lebih puas dalam menggunakan sistem.

2.6.7. Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Frekuensi dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi akan berdampak pada kepuasan pengguna. Semakin banyak manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

2.6.8. Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

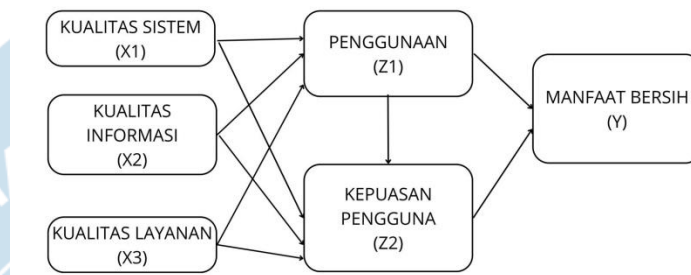
Manfaat bersih adalah dampak positif yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna terhadap sistem akan meningkatkan manfaat bersih, seperti produktivitas yang lebih tinggi dan peningkatan kinerja kerja, karena pengguna lebih sering memanfaatkan sistem untuk mendukung aktivitas pengguna.

2.6.9. Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

Pemanfaatan sistem informasi akan berdampak pada manfaat bersih yang diterima pengguna. Semakin sering sistem digunakan dan semakin berguna fitur-fiturnya, semakin besar manfaat yang diperoleh, seperti kemudahan dalam pengambilan keputusan dan peningkatan efisiensi kerja.

2.7. Kerangka Berpikir

Gambar 2.3.
Kerangka Berpikir



Dalam menganalisis kesuksesan sistem klaim jaminan pada aplikasi JMO, model penelitian yang digunakan mengacu pada teori DeLone & McLean. Model ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui enam variabel utama: kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), penggunaan (Z1), kepuasan pengguna (Z2), dan manfaat bersih (Y).

Berdasarkan kerangka berpikir ini, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berperan dalam memengaruhi tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi JMO. Penggunaan aplikasi selanjutnya berdampak pada kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari implementasi sistem tersebut. Hasil analisis menggunakan model DeLone & McLean dapat menjadi dasar bagi pemangku kepentingan dalam mengoptimalkan sistem klaim jaminan JMO agar lebih efektif dan memberikan manfaat

maksimal bagi penggunanya.

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silviani, S., & Jaya, J. N. U. (2022) yang meneliti keberhasilan sistem informasi *E-Plantation* yang diimplementasikan PT. Alam Permai Makmur Raya untuk mendukung proses operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Serta variabel Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat Bersih. Penelitian kedua dilakukan oleh Riantama Meidiarto Yustus (2024) mengenai sistem pendaftaran online pasien di Rumah Sakit Harapan Bunda Batam. Studi ini menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap manfaat bersih. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Clara Carissa (2023) terhadap aplikasi perbankan digital Jenius menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki dampak yang signifikan. Penelitian lain oleh Debora (2024) yang berfokus

pada aplikasi dompet digital I-Saku menemukan bahwa meskipun kualitas sistem dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, kualitas informasi tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna. Terakhir, penelitian yang dilakukan Josephine (2024) mengenai sistem KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh institusi dan mahasiswa.

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Metode	Obyek	Hasil
1.	Silviani, S., & Jaya, J. N. U. (2022).	DeLone & McLean	Karyawan yang terlibat dalam penggunaan <i>E-Plantation</i> pada PT. Alam Permai Makmur Raya.	Hasil penelitian menunjukan tidak adanya pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta tidak adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Sementara variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Serta variabel

				Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat Bersih.
2.	Yustus (2024)	DeLone & McLean	Pengguna Sistem Pendaftaran online Pasien Rumah Sakit Harapan Bunda Batam.	Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, sedangkan variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Variabel penggunaan dan kepuasan pengguna juga berpengaruh signifikan positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh.
3.	Carissa (2023)	DeLone & McLean	Pengguna aplikasi perbankan JENIUS.	Kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki dampak yang signifikan.
4.	Debora (2024)	DeLone & McLean	Pengguna Aplikasi I-Saku	Meskipun kualitas sistem dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, kualitas informasi tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna.

5.	Josephine (2024).	DeLone & McLean	Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan dan kepuasan pengguna juga berkontribusi terhadap manfaat bersih yang diperoleh.
----	-------------------	-----------------	--	--

