

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kesuksesan Sistem Informasi

2.1.1. Definisi Kesuksesan Sistem Informasi

Sistem informasi menjadi elemen penting dalam sebuah organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang baik, maka tujuan organisasi dapat tercapai dan merasakan manfaat yang positif. Adapun definisi sistem informasi menurut (Romney & Steinbart, 2021):

“ Sistem informasi merupakan gabungan antara individu dan teknologi dalam sebuah organisasi yang bertugas untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan”.

Menurut (Ward & Peppard, 2002), ada beberapa faktor kunci yang dapat mendukung kesuksesan, yang pertama adalah dari faktor eksternal, yang melihat pelanggan, pesaing, dan industri lain yang memiliki kesamaan bisnis. Yang kedua adalah penambahan nilai (*adding value*) untuk mempertahankan produk lebih baik dan layanan yang lebih baik untuk kesuksesan. Yang ketiga, manfaat yang diberikan. Berbagi manfaat dapat menunjukkan adanya kepercayaan dan komitmen untuk sukses. Manfaat tersebut dapat dirasakan baik di dalam organisasi hingga pada pelanggan/konsumen. Yang keempat, yaitu memahami konsumen dan yang mereka lakukan dengan sebuah produk atau layanan. Bagaimana mereka mendapatkan nilai dari sebuah layanan dan masalah yang mungkin dirasakan pelanggan untuk mendapatkan manfaat. Yang kelima, inovasi yang digerakkan oleh bisnis. Kesuksesan datang dari teknologi yang baik

dan pemahaman yang jelas terkait pelanggan. Yang keenam, pengembangan secara bertahap. Dengan melakukan pengembangan sistem secara bertahap hal ini dapat membangun serta memperluas keberhasilan dengan pengembangan lebih lanjut dengan tetap mempertimbangkan apa yang akan dilakukan selanjutnya walaupun kesuksesan telah tercapai. Yang terakhir adalah menggunakan informasi yang diperoleh dari sistem untuk mengembangkan bisnis. Dengan melakukan riset dan analisis, perusahaan akan mengetahui pola dari penggunaan sebuah sistem oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat menentukan segmentasi pasar yang tepat untuk sebuah produk/layanan.

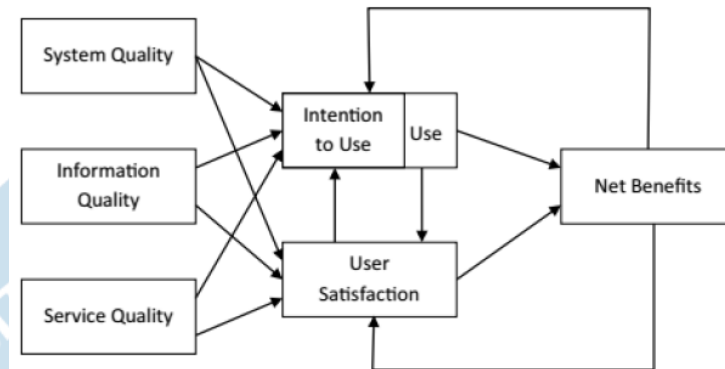
Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa, keberhasilan sebuah sistem informasi sangat ditentukan oleh apa yang dibutuhkan penggunaannya. Sistem informasi dianggap sukses jika dapat memenuhi harapan pengguna, dan mampu menyelesaikan masalah yang muncul saat digunakan.

2.2. Model DeLone dan McLean

2.2.1. Definisi Model DeLone dan McLean

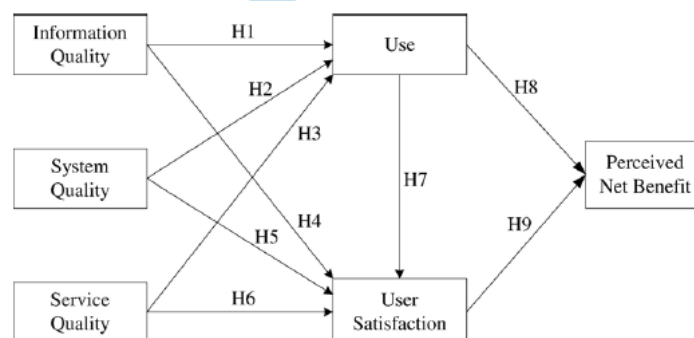
Model DeLone dan McLean adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Model ini muncul pada tahun 1992, yang berlandaskan pada studi teoritis dan empiris yang dilakukan oleh beberapa peneliti pada tahun 1970-1980an. Model ini dikembangkan dengan motivasi untuk memahami proses yang berkaitan dengan IS dan dampaknya. Proses ini hanya memiliki tiga komponen, yaitu pembuatan sistem, penggunaan sistem, dan konsekuensi dari penggunaan sistem ini. Kemudian pada tahun 2003 dilakukan penyempurnaan model ini. Model

DeLone & McLean yang telah disempurnakan dapat dilihat pada Gambar 2.1. dibawah ini:



Gambar 2.1. Penyempurnaan Model DeLone dan McLean (2003)

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model milik DeLone & McLean (2003) yang telah mengalami perubahan oleh Wang dan Liao (2008). Beberapa aspek yang diubah oleh Wang & Liao (2008) yaitu, menghilangkan variabel Niat Penggunaan (*Intention to Use*), penghapusan hubungan timbal balik (*feedback*) antara variabel *Net Benefits* terhadap variabel *Use* dan *User Satisfaction* dan menginterpretasikan variabel Manfaat yang Dirasakan (*Perceived Net Benefits*) sebagai variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Model yang telah diubah oleh Wang dan Liao (2008) dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut :



Gambar 2.2. Modifikasi model oleh Wang & Liao (2008)

2.2.2. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Menurut DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi dapat diukur dengan beberapa variabel yang berkontribusi yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*).
2. Kualitas informasi (*information quality*).
3. Kualitas layanan (*service quality*).
4. Penggunaan (*use*).
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
6. Manfaat Bersih (*net benefit*).

2.3. Kualitas Sistem

Kualitas sistem mencakup bagaimana sistem berfungsi ketika pengguna menggunakannya. Hal ini dapat dilihat dari segi *hardware*, *software*, atau kebijakan, sehingga sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem adalah kualitas yang diinginkan dari sebuah sistem informasi atau layanan yang diberikan kepada pengguna (Rulinawaty *et al.*, 2024). Dalam hal ini sistem informasi yang dimaksud adalah pada aplikasi perbankan "blu".

2.3.1. Indikator Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem dapat diukur dengan 5 (lima) indikator yaitu:

1. Kegunaan (*usability*)

Sebuah sistem informasi dapat digunakan dengan mudah dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Ketika pengguna merasa nyaman dan puas dengan sistem akan sering menggunakannya.

2. Ketersediaan (*availability*)

Ketersediaan merujuk pada sejauh mana sistem informasi dapat diakses dan digunakan berulang kali oleh pengguna di saat dibutuhkan. Ketersediaan ini mencakup kemampuan sistem berfungsi dengan baik dan menyediakan layanan kepada pengguna tanpa gangguan.

3. Keandalan (*reliability*)

Sistem informasi yang dapat dipercaya adalah sistem yang memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Sistem yang andal adalah sistem yang dapat tersedia 24/7 (*available*) sehingga memberikan kenyamanan bagi pengguna (Wu, 2007). Keandalan sistem dapat dilihat dari kemampuan sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah.

4. Kemampuan beradaptasi (*adaptability*)

Sistem informasi dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berbeda, memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

5. Waktu respon (*response time*)

Kecepatan dan ketepatan sistem dalam menyampaikan informasi kepada pengguna menunjukkan kualitas sistem yang baik (Wu, 2007). Waktu respons yang cepat akan meningkatkan kepuasan pengguna dan berkontribusi pada keberhasilan sistem informasi.

2.4. Kualitas Informasi

Kualitas *output* yang dihasilkan oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi ditentukan oleh variabel ini (DeLone & McLean, 2003). Sistem dirancang untuk mendukung pengguna serta menawarkan kemudahan penggunaan yang dirasakan, meningkatkan motivasi atau kemauan mereka untuk menggunakan sistem (DeLone & McLean, 2004). Sehingga kualitas informasi ini menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Urbach & Müller, 2012).

2.4.1. Indikator Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003), indikator pengukuran kualitas informasi meliputi:

1. Personalisasi (*personalized*)

Kemampuan sistem informasi untuk menyesuaikan konten, antarmuka, dan pengalaman pengguna sesuai dengan preferensi, kebutuhan, dan perilaku pengguna dikenal sebagai personalisasi.

2. Kelengkapan (*completeness*)

Informasi yang berkualitas mencakup data yang diperlukan oleh pengguna untuk pengambilan keputusan. Kelengkapan informasi sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna memiliki semua informasi yang diperlukan.

3. Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi diukur dari tingkat relevan informasi tersebut terhadap kebutuhan pengguna. Relevansi informasi masing-masing pengguna sesuai dengan kebutuhan.

4. Mudah dipahami (*ease to understand*)

Menggambarkan seberapa mudah pengguna memahami menggunakan sistem, yang mencakup antarmuka, fungsi, dan informasi yang ditampilkan.

5. Keamanan (*security*)

Jika keamanan sistem informasi dapat diandalkan, sistem informasi dapat dikatakan baik. Keamanan sistem mencakup melindungi data dan informasi pengguna dari akses yang tidak sah, penyalahgunaan, dan ancaman lainnya. Keamanan yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan penggunaan dan memastikan integritas dan kerahasiaan data.

2.5. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sejauh mana penyedia layanan memberikan dukungan kepada pengguna sistem secara keseluruhan (Urbach & Müller, 2012). Hal ini berarti bahwa pengguna mendapat jaminan terkait layanan yang diberikan oleh suatu sistem informasi. Kualitas layanan ini dipengaruhi oleh kecepatan akses sistem informasi, responsivitas departemen IS, dan prinsip yang mengutamakan kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 2003).

2.5.1. Indikator Kualitas Layanan

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan dapat diukur dengan indikator:

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan teknisi untuk membuat sistem informasi yang berkualitas. Penyedia layanan harus memastikan pengguna menggunakan sistem atau layanan dengan mudah dan lancar.

2. Empati (*emphaty*)

Sikap kepedulian dan pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan layanan dan perhatian kepada setiap pengguna.

3. Waktu respon layanan (*responsiveness*)

Seberapa cepat dan efektif penyedia layanan merespons permintaan dan masalah pengguna.

2.6. Penggunaan

Frekuensi penggunaan, durasi penggunaan, jumlah akses, pola perilaku dan ketergantungan merupakan ukuran yang umumnya diterapkan untuk menilai penggunaan sistem. Penggunaan mewakili tingkat atau cara dimana suatu sistem informasi digunakan oleh penggunanya (Urbach & Müller, 2012).

2.6.1. Indikator Penggunaan

Menurut DeLone dan McLean (2003), indikator untuk mengukur penggunaan yaitu:

1. Frekuensi penggunaan (*frequency of use*)

Frekuensi penggunaan mencakup perilaku pengguna yang sering menggunakan sistem informasi. Frekuensi menggambarkan seberapa penting sistem tersebut bagi pengguna.

2. Pola Navigasi (*navigation patterns*)

Pola navigasi adalah cara pengguna berinteraksi dengan sistem informasi untuk menemukan dan mengakses informasi atau fitur yang mereka butuhkan.

3. Sifat penggunaan (*nature of use*)

Sifat penggunaan mencakup jenis dan cara penggunaan sistem oleh pengguna, yang mencakup aspek seperti tujuan penggunaan sistem tersebut.

2.7. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan tanggapan, yang dihasilkan setelah pengguna menggunakan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan pengguna menjadi metrik penting untuk mengukur bagaimana pengguna menilai pengalaman mereka sebagai pengguna sistem informasi (Ives et al., 1983).

2.7.1. Indikator Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menurut DeLone & McLean (2003), dapat diukur dengan indikator berikut:

1. Kunjungan Berulang (*repeat visits*)

Kunjungan yang berulang kali menunjukkan frekuensi pengguna dalam memakai sistem informasi setelah pertama kali mereka mengaksesnya. Kunjungan yang berulang mencerminkan tingkat keterlibatan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

2. Kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)

Kepuasan ini mencakup aspek pengalaman pengguna. Kepuasan pengguna dapat diukur setelah individu menggunakan sebuah layanan ataupun sebuah sistem maupun fitur-fitur yang disediakan.

2.8. Manfaat Bersih

Menurut DeLone dan McLean (2003), manfaat bersih menjadi salah satu faktor yang penting dalam kesuksesan sistem informasi. Manfaat bersih ini merujuk pada seberapa besar suatu sistem informasi dapat berkontribusi terhadap kesuksesan berbagai pihak (individu, kelompok, dan organisasi), baik dengan cara yang positif maupun negatif. Dengan demikian, manfaat bersih dapat diartikan sebagai dampak/efek dari pemakaian sebuah sistem informasi.

2.8.1. Indikator Manfaat Bersih

Menurut DeLone dan McLean (2003), indikator pengukuran manfaat bersih terdiri dari:

1. Penghematan waktu (*time savings*)

Penghematan waktu mengacu pada kemampuan sistem untuk membantu pengguna menyelesaikan tugas atau mendapatkan informasi dengan lebih cepat. Hal ini termasuk waktu yang dihabiskan untuk mencari informasi, menyelesaikan tugas, dan berinteraksi dengan sistem.

2. Penghematan biaya (*cost savings*)

Kemampuan sistem informasi untuk mengurangi biaya, seperti biaya operasional.

3. Perluasan pasar (*expanded markets*)

Kemampuan sistem informasi membantu pertumbuhan usaha atau keberhasilan bisnis. Penggunaan sistem sebuah organisasi dapat memperluas pasar dengan menarik pelanggan baru, meningkatkan penjualan dsb.

4. Peningkatan pendapatan (*incremental additional sales*)

Peningkatan pendapatan mengacu pada peningkatan pendapatan yang dihasilkan oleh organisasi sebagai akibat dari penggunaan sistem informasi yang baik.

5. Pengurangan biaya pencarian (*reduced search costs*)

Merujuk pada kemampuan sistem informasi untuk mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan oleh pengguna untuk menemukan informasi, mencari data atau layanan yang mereka butuhkan.

2.9. Bank Digital

2.9.1. Definisi Bank Digital

Adapun definisi bank digital berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum :

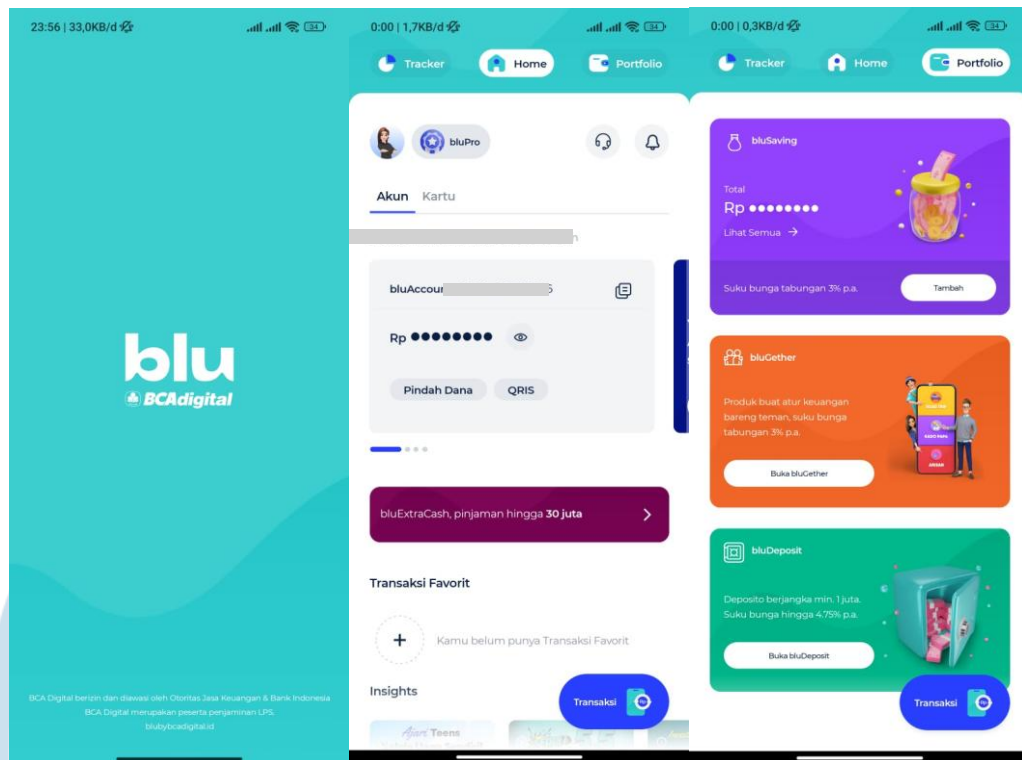
“ Bank digital adalah bank BHI (Bank Berbadan Hukum Indonesia) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat, atau menggunakan kantor fisik terbatas”

Bank digital ini dapat beroperasi melalui pendirian Bank BHI baru sebagai Bank Digital atau transformasi dari Bank BHI (*existing*) menjadi Bank Digital. Salah satu bank digital yang diangkat dalam penelitian ini adalah BCA Digital.

2.9.2. Blu by BCA Digital



Gambar 2.3. Logo Aplikasi blu



Gambar 2.4. Tampilan aplikasi blu by BCA Digital

PT. Bank Digital BCA yang dikenal sebagai BCA Digital, adalah perusahaan perbankan yang berada di bidang layanan keuangan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1965 di Tjiparaj, Bandung dengan nama awal PT Bank Bank Rakjat Parahyangan. Kemudian perusahaan ini mulai berganti nama menjadi PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan pada tahun 1982. Pada awal tahun 1990 status perusahaan ditingkatkan menjadi Bank Umum berganti nama menjadi PT. Bank Royal Indonesia (Bank Royal). Pada tahun 2019, Bank Royal secara resmi diakuisisi oleh PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) menjadi PT. Bank Digital BCA yang berfokus sebagai bank umum berbasis layanan digital dengan kalangan muda dan para *digital savvy* sebagai target nasabah bank.

2.9.3. Fitur blu by BCA Digital

Pada tahun 2021 aplikasi *mobile banking* blu diluncurkan dan memperkenalkan beberapa fitur seperti bluAccount, bluSaving, bluGether, serta bluDeposit. Pada tahun 2022, blu meluncurkan bluVirtual Card dan bluPoin dan fitur BI-FAST. Fitur bluInvest, bluInsurance, bluBisnis, bluDebit Card, bluExtraCash dan bluLoyalty diluncurkan pada tahun 2023, serta kolaborasi BCA Digital bersama BCA untuk layanan Top Up Flazz. Pada tahun 2024, blu meluncurkan bluAccount for Teens, bluValas, Garuda x bluDebit Card dan level baru loyalty program yaitu bluRoyal. Blu juga resmi menjadi Bank Administrator Rekening Dana Nasabah (RDN) melalui Perjanjian Kerja Sama dengan PT. Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) (bcadigital.com).

2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yaitu Fahry *et al.* (2023) dengan judul "Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan DeLone and McLean". Penelitian ini menggunakan survei kuesioner dengan 385 pengguna aplikasi Maxim di kota Jambi sebagai subjeknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis memiliki pengaruh yang positif signifikan kecuali hubungan antara kualitas layanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,

Penelitian kedua yaitu Nuur *et al.* (2020) dengan judul "Analisis Kesuksesan *E-Learning* Google Classroom pada Universitas Mulia Kampus Samarinda Dengan Metode DeLone and McLean". Penelitian ini menggunakan survei berbasis kuesioner dengan 196 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan

pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, tetapi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel penggunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terakhir, penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih.

Penelitian ketiga yaitu Savira & Utara (2023) dengan judul "Analisis Tingkat Kesuksesan Layanan *Mobile Banking* dengan Model DeLone dan McLean pada Bank Panin". Penelitian ini menggunakan survei kepada nasabah Bank Panin yang menggunakan layanan *mobile banking* sebagai subjeknya dengan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap pengguna. Kualitas sistem juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna, tetapi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, variabel penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Terakhir, kepuasan penggunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih.

Penelitian keempat yaitu Sutanto (2024) dengan judul "Penilaian Kesuksesan Sistem KRS Menggunakan Model Kesuksesan DeLone & McLean pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan survei kuesioner kepada para pengguna sistem KRS di FBE UAJY dengan 126 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis

memiliki pengaruh positif signifikan kecuali kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan terhadap penggunaan.

Penelitian kelima yaitu Bardijan & Binastuti (2022) dengan judul "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi M-Banking Bank DKI pada Masa Pandemi dengan Pendekatan Model DeLone and McLean". Penelitian ini menggunakan survei kepada nasabah Bank DKI Jakarta yang menggunakan layanan *mobile banking* dengan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kecuali kualitas layanan terhadap penggunaan, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian keenam yaitu Çelik & Ayaz (2022) dengan judul "*Validation of the DeLone and McLean information systems success model*". Penelitian ini menggunakan survei kepada mahasiswa yang menggunakan *Student Information System* (SIS) dengan 882 responden. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kecuali kualitas sistem, informasi, layanan dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan terhadap manfaat bersih.

Tabel 2.1.

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1.	Fahry <i>et al.</i> (2023)	Variabel Endogen Penggunaan (<i>Use</i>),	Subjek penelitian ini adalah aplikasi	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali kualitas layanan

		Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>). Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).	Maxim di kota Jambi.	tidak berpengaruh terhadap penggunaan.
2.	Nuur <i>et al.</i> (2020)	Variabel Endogen Penggunaan (<i>User</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>). Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas	Subjek penelitian ini adalah <i>E-Learning Google Classroom</i> .	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali Kualitas sistem, informasi, dan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas sistem dan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

		Layanan (<i>Service Quality</i>).		
3.	Savira & Utara (2023)	Variabel Endogen Penggunaan (<i>User</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>). Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).	Subjek penelitian ini adalah Layanan <i>Mobile Banking</i> pada Bank Panin.	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas informasi dan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih
4.	Sutanto (2024)	Variabel Endogen Penggunaan (<i>User</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>).	Subjek penelitian ini adalah Sistem KRS FBE UAJY	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

		Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).		
5.	Bardijan & Binastuti (2022)	Variabel Endogen Penggunaan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>). Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).	Subjek penelitian ini adalah Sistem Informasi M-Banking Bank DKI Jakarta.	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas Informasi dan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

6.	Çelik & Ayaz (2022)	Variabel Endogen Penggunaan Pengguna (<i>User</i>), Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>), Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>). Variabel Eksogen Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).	Subjek penelitian ini adalah pengguna Student Information System (SIS) Universitas Turkey	Semua hipotesis berpengaruh positif signifikan kecuali kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.
----	---------------------	---	---	---

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.11. Pengembangan Hipotesis

2.11.1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan

Kualitas sistem yang memiliki performa yang baik dalam segi *hardware*, *software*, dan kebijakan akan meningkatkan frekuensi penggunaan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Sebuah sistem yang efektif mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akan memberikan pengguna kenyamanan saat menggunakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem

memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan

2.11.2. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Kualitas dari sistem yang unggul akan memperbaiki tingkat kepuasan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem, semakin besar peluang pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.11.3. Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan

Ketika sebuah sistem memberikan *output* informasi dengan kualitas tinggi, hal ini akan meningkatkan frekuensi penggunaan dan juga memperkuat kepercayaan pengguna. Kualitas informasi yang baik akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, sehingga mereka akan cenderung terus menggunakan sistem tersebut. Penelitian oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan. Oleh karena itu, hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan.

2.11.4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Ketika sebuah sistem mengeluarkan hasil informasi yang memiliki kualitas tinggi, maka akan menaikkan tingkat penggunaan sekaligus meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan kualitas informasi yang baik mereka akan memiliki pengalaman positif dan hal ini dapat berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna karena informasi yang mereka terima memenuhi keinginan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₄: Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.11.5. Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan

Kualitas layanan yang baik meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga akan meningkatkan frekuensi penggunaan sistem informasi. Layanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna dan merasa nyaman menggunakan sistem. Misalnya, ketika terdapat masalah teknis dan diselesaikan dengan cepat, maka pengguna merasa kendala tersebut tidak menghambat mereka dan memungkinkan mereka akan tetap menggunakan sistem tersebut dalam jangka panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Sehingga, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₅: Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan.

2.11.6. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan rasa puas pengguna saat memanfaatkan sistem tersebut. Kualitas layanan yang baik akan memperkuat kepercayaan dan pengguna akan merasakan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang memadai dari penyedia layanan tersebut, sehingga merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Savira & Utara (2023) mendukung teori ini yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sehingga, hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₆: Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.11.7. Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Ketika pengguna secara aktif menggunakan sistem, maka manfaat dan pengalaman yang dirasakan akan lebih banyak. Sehingga ketika niat untuk menggunakan ini muncul, kepuasan pengguna juga akan meningkat seiring frekuensi penggunaan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini yang menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₇: Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.11.8. Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih

Penggunaan sistem informasi yang kian meningkat akan berimbas pada bertambahnya manfaat bersih yang dapat dirasakan. Misalnya meningkatkan produktivitas, penghematan waktu, serta peningkatan kualitas hasil kerja dll. Teori ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₈: Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih

2.11.9. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih

Pengguna yang merasa puas merasakan manfaat bersih yang lebih banyak yang diperoleh dari pengalaman positif mereka. Semakin puas pengguna dengan sistem, semakin besar rasa kontribusi pengguna (DeLone & McLean, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Fahry *et al.* (2023) mendukung teori ini yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Maka dari itu, hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₉: Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih