

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan sistem informasi telah membawa perubahan mendasar dalam cara organisasi mengelola dan mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya. Sistem informasi tidak lagi dipandang sekadar sebagai alat pendukung operasional, melainkan sebagai bagian integral dari strategi organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif.<sup>1</sup> Sistem informasi menjadi sarana penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, terutama dalam pengelolaan data yang kompleks dan membutuhkan ketepatan tinggi. Pemanfaatan sistem informasi memungkinkan organisasi merespons dinamika lingkungan bisnis secara lebih cepat, akurat, dan berbasis data, sehingga keputusan yang diambil tidak lagi bersifat intuitif semata, tetapi didukung oleh informasi yang andal.<sup>2</sup>

Salah satu wujud konkret dari pemanfaatan sistem informasi dalam organisasi adalah penerapan *Human Resource Information System (HRIS)*. HRIS dirancang untuk mendukung berbagai fungsi manajemen sumber daya manusia, mulai dari administrasi kepegawaian, pengelolaan penggajian, penilaian kinerja, hingga perencanaan dan pengembangan karyawan. Kehadiran HRIS membantu pimpinan organisasi dalam mengelola informasi kepegawaian secara terintegrasi, akurat, dan mudah diakses. Lebih dari sekadar alat administratif, HRIS berperan dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan strategis di bidang sumber daya manusia.<sup>3</sup>

Namun demikian, keberadaan HRIS tidak secara otomatis menjamin peningkatan kinerja karyawan apabila sistem tersebut tidak diimplementasikan dan

---

<sup>1</sup> Xinyi Liu, "The Strategic Role of Information Systems in Shaping Competitive Advantage: Internal and External Impacts on Business Environments," in *Science and Technology and Social Development Proceedings Series*, vol. 2, 2024, 1–6.

<sup>2</sup> Ahmad Nabot and Ahmad Al-qerem, "Impact of Software Quality on Organizational Performance," *Array* 27 (2025), <https://doi.org/10.1016/j.array.2025.100476>.

<sup>3</sup> Febri Yona and Yohana Cahya F. Palupi Meilani, "The Impact of The HRIS Usage in Human Resource Management Practice, Employee Innovation, and Job Satisfaction to Increase Employee Performance," *Quantitative Economics and Management Studies (QEMS)* 5, no. 4 (2024): 815–831.

dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Banyak organisasi menghadapi tantangan berupa rendahnya tingkat penerimaan pengguna, keterbatasan kompetensi teknologi, hingga resisten terhadap perubahan sistem kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan HRIS tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem informasi tersebut, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan perilaku penggunanya. Oleh karena itu, pemanfaatan HRIS perlu disertai dengan dukungan manajemen, pelatihan yang memadai, serta kesesuaian sistem dengan kebutuhan kerja, agar HRIS benar-benar dapat memberikan nilai tambah bagi karyawan dan organisasi secara berkelanjutan.<sup>4</sup>

Penerapan *Human Resource Information System* (HRIS) telah merambah lembaga keuangan mikro syariah, antara lain pada koperasi yang penulis pilih sebagai objek dalam penelitian ini, yaitu pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Pekalongan. Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah dan kepercayaan anggota, KSPPS tidak hanya dituntut untuk menjaga kinerja keuangan, tetapi juga memastikan tata kelola organisasi yang profesional, transparan, dan akuntabel. Maka dari itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor yang penting bagi keberhasilan lembaga ini.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan dan keberlanjutan KSPPS sangat bergantung pada integritas, kompetensi, dan kinerja karyawannya. Kehadiran HRIS diharapkan dapat membantu KSPPS dalam mengelola data kepegawaian secara sistematis dan terintegrasi, sehingga proses administrasi sumber daya manusia dapat berjalan lebih tertib dan efisien.

Pemanfaatan HRIS di lingkungan KSPPS diharapkan tidak hanya berdampak pada efisiensi proses kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Sistem yang mampu menyediakan informasi kepegawaian secara cepat dan akurat akan memudahkan pimpinan dalam melakukan pengawasan, evaluasi

---

<sup>4</sup> Abu Taher dkk., "Adoption Challenges of Digital Transformation of Human Resource Management in Bangladesh's Healthcare System: A Cross-Sectional Mixed-Methods Evaluation," *BMC Health Services Research* 25 (2025): 1–9, <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13549-0>.

<sup>5</sup> Ali Maksam, Lisa Ana Zulfa, and Dina Yustisi Yurista, "Employee Performance Factor Analysis at KSPPS BMT NUS," *ADZKIYA: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah* 12, no. 1 (2024): 1–13, <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v12i1.9129>.

kinerja, serta perencanaan pengembangan karyawan.<sup>6</sup> Dengan demikian, HRIS diharapkan mampu menjadi instrumen strategis yang mendukung peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan dalam praktik operasional sehari-hari. Namun, efektivitas HRIS tetap bergantung pada kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi serta kesiapan karyawan dalam mengadopsi teknologi tersebut.<sup>7</sup>

KSPPS BTM Pekalongan merupakan lembaga keuangan mikro syariah terkemuka di Pekalongan. Pada tahun 2025, total aset KSPPS BTM Pekalongan mencapai Rp.393.900.991.803,24 melayani 37.581 anggota, serta memiliki 17 jaringan kantor dengan total 193 karyawan. KSPPS BTM Pekalongan dalam dua tahun terakhir telah mengadopsi HRIS untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia. HRIS yang dimaksud adalah aplikasi Janissari. Aplikasi Janissari merupakan HRIS yang digunakan oleh KSPPS BTM Pekalongan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia secara terintegrasi, efektif, dan berbasis teknologi informasi. Aplikasi Janissari berfungsi sebagai pusat pengelolaan data kepegawaian yang mencakup informasi personal karyawan, riwayat jabatan, data absensi, penggajian, serta penilaian kinerja. Seluruh data tersebut tersimpan dalam satu sistem terpusat sehingga memudahkan pihak manajemen dan bagian sumber daya manusia dalam melakukan pemantauan, pembaruan, dan analisis data karyawan secara *real time*. Implementasi aplikasi Janissari di KSPPS BTM Pekalongan diharapkan mampu menyederhanakan proses administrasi kepegawaian yang sebelumnya dilakukan secara manual, meningkatkan akurasi dan keterpaduan informasi sumber daya manusia, serta membantu karyawan bekerja secara lebih terstruktur dan efisien.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Shashank Tiwari, Kanak Devka, and Pankaj Kumar, "Impact of Human Resource Information System (HRIS) on Employee Productivity in Service Sector: SmartPLS Based Analysis," *Delhi Business Review* 25, no. 2 (2024): 65–75, <https://doi.org/10.51768/dbr.v25i2.252202407>.

<sup>7</sup> Moh. Muklis Sulaeman, "Peran Strategi Integratif Optimalisasi Sistem Informasi Bisnis Berbasis Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Melalui Pendekatan Manajemen Personalia Berkelanjutan," *Jurnal Minfo Polgan* 14, no. 1 (2025): 553–62.

<sup>8</sup> KSPPS BTM Pekalongan, "Laporan Pertanggungjawaban Pengurus, Pengawas, Dan Dewan Pengawas Syariah KSPPS BTM Pekalongan Tahun Buku 2025" (Pekalongan, 2026).

Dengan dukungan aplikasi Janissari, manajemen KSPPS BTM Pekalongan berharap dapat mengurangi kesalahan pencatatan data, mempercepat alur kerja, serta menyediakan informasi yang relevan bagi manajemen dalam mengambil keputusan terkait pengelolaan karyawan dan pengembangan organisasi. Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa implementasi Janissari tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan pihak manajemen maupun karyawan KSPPS BTM Pekalongan. Berbagai tantangan masih kerap dijumpai, seperti kualitas sistem yang belum sepenuhnya stabil, keterbatasan kualitas informasi yang dihasilkan, serta dukungan layanan sistem yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap efektivitas aplikasi Janissari sebagai suatu HRIS dalam mendukung kinerja karyawan.

Keberhasilan implementasi sistem informasi pada dasarnya tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan dan kelengkapan fiturnya, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu diterima, dipahami, dan dimanfaatkan oleh penggunanya dalam aktivitas kerja sehari-hari.<sup>9</sup> DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi merupakan konstruk multidimensional yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan. Hubungan antar dimensi tersebut bersifat saling memengaruhi, di mana kualitas sistem, informasi, dan layanan akan menentukan intensitas penggunaan dan tingkat kepuasan terhadap sistem yang diimplementasikan, yang kemudian akan bermuara terhadap manfaat nyata dari sistem informasi tersebut.<sup>10</sup>

Studi awal yang dilakukan peneliti terhadap 49 karyawan KSPPS BTM Pekalongan mengidentifikasi beberapa kendala yang mereka alami dalam penggunaan aplikasi Janissari, yang meliputi dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang disajikan dalam tabel berikut:

---

<sup>9</sup> Shamma Hamdoon Al Naqbi, "A Mixed-Method Approach to Post-Implementation Success of Technology Performance in UAE Universities: Assessing DeLone and McLean IS Success Model," *SAGE Open* 14, no. 2 (2024): 1–23, <https://doi.org/10.1177/21582440241240827>.

<sup>10</sup> William H. DeLone and Ephraim R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (2003): 9–30.

Tabel 1.1 Distribusi Kendala dalam Penggunaan Aplikasi Janissari

Dimensi	Kendala	Persentase (%)
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Aplikasi Janissari sering mengalami error atau gangguan saat digunakan.	57,1
	Proses login atau akses aplikasi Janissari memakan waktu lama.	36,7
	Beberapa fitur Janissari tidak berfungsi dengan baik.	20,4
	Aplikasi Janissari kurang kompatibel dengan perangkat yang saya gunakan.	6,1
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	Data yang ditampilkan dalam aplikasi Janissari tidak selalu akurat.	34,7
	Informasi pada Janissari sering tidak diperbarui tepat waktu (kurang update).	30,6
	Informasi yang disediakan Janissari belum sepenuhnya sesuai kebutuhan kerja saya	34,7
	Saya kesulitan memahami informasi atau laporan yang dihasilkan Janissari.	10,2
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	Saya kesulitan mendapatkan bantuan ketika mengalami masalah pada Janissari.	24,5
	Respon dari tim pengelola aplikasi Janissari tergolong lambat.	16,3
	Petunjuk atau panduan penggunaan Janissari masih kurang jelas.	46,9
	Pelatihan penggunaan Janissari belum diberikan secara optimal.	24,5

Sumber: Pra-Study yang Dilakukan Peneliti (2025).

Tabel 1 menyajikan distribusi kendala yang dialami karyawan KSPPS BTM Pekalongan dalam penggunaan aplikasi Janissari berdasarkan tiga dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Model*) DeLone & McLean (2003), yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Pada dimensi kualitas sistem, kendala terbesar adalah aplikasi yang sering mengalami error atau gangguan (57,1%), diikuti oleh proses login yang memakan waktu lama (36,7%). Pada dimensi kualitas informasi, permasalahan utama terletak pada ketidakakuratan data serta ketidaksesuaian informasi dengan kebutuhan kerja (masing-masing 34,7%), serta kurangnya pembaruan informasi (30,6%). Sementara itu, pada dimensi kualitas layanan, kendala paling dominan adalah kurang jelasnya petunjuk

penggunaan aplikasi (46,9%), disusul oleh kesulitan mendapatkan bantuan dan kurang optimalnya pelatihan penggunaan aplikasi (masing-masing 24,5%). Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi Janissari belum optimal, sehingga berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

Dalam konteks *Human Resource Information System (HRIS)* seperti aplikasi Janissari, manfaat yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat tercermin secara nyata pada kinerja karyawan sebagai pengguna utamanya.<sup>11</sup> HRIS yang memiliki kualitas sistem yang baik, informasi yang akurat, serta dukungan layanan yang memadai akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas kepegawaian secara lebih efektif dan efisien. Pada gilirannya, kemudahan tersebut berkontribusi pada peningkatan produktivitas, ketepatan kerja, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota.<sup>12</sup> Dengan demikian, kinerja karyawan dapat diposisikan sebagai indikator penting untuk menilai sejauh mana HRIS memberikan nilai tambah bagi organisasi, khususnya dalam mendukung pencapaian tujuan strategis di bidang sumber daya manusia.

Penelitian terdahulu menunjukkan, bahwa pengaruh *Human Resource Information System (HRIS)* terhadap kinerja karyawan belum menunjukkan temuan yang sepenuhnya konsisten. Terdapat studi yang mengemukakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna serta kinerja karyawan, terutama ketika sistem informasi digunakan secara intensif dan didukung oleh kesiapan organisasi.<sup>13</sup> Namun, penelitian lain justru menemukan hal yang sebaliknya,<sup>14</sup> yang

---

<sup>11</sup> Ali Ateeq dkk., "The Influence of Human Resource Information Systems on Employee Performance within the Ministry of Communications and Transportation in the Kingdom of Bahrain Ali," *Frontiers in Communication* 10 (2025): 1–11, <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1644487>.

<sup>12</sup> Feriandy, "Analysis of the Role of Human Resource Information System (HRIS) in Improving Work Efficiency and Effectiveness in Modern Organizations," *International Journal of Asian Business and Management (IJABM)* 4, no. 5 (2025): 1211–22.

<sup>13</sup> Nadia Uly Azmia, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi SIPKD Berbasis Web Pemerintah Kota Malang Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Individu" (Universitas Brawijaya, 2017).

<sup>14</sup> Deddy Eduar Eka Saputra dkk., "Do System Quality and Information Quality Affect Job Performance? The Mediation Role of Users' Perceptions," *PLoS ONE* 18, no. 6 (2023): 1–16, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285293>.

menunjukkan bahwa keberhasilan HRIS bergantung pada konteks organisasi, karakteristik pengguna, serta tingkat kesesuaian antara sistem dan kebutuhan kerja. Variasi temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan antara HRIS dan kinerja karyawan tidak bersifat universal, melainkan dipengaruhi oleh kondisi empiris yang melingkupinya.

Selain perbedaan hasil penelitian, kajian mengenai keberhasilan HRIS juga masih didominasi oleh objek penelitian pada perusahaan besar, sektor publik, institusi pendidikan, dan lembaga perbankan.<sup>15</sup> Penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan HRIS pada lembaga keuangan mikro syariah, seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), masih relatif terbatas. Padahal, KSPPS memiliki karakteristik organisasi yang berbeda, baik dari sisi skala usaha, struktur sumber daya manusia, maupun nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasionalnya. Keterbatasan kajian empiris ini membuka ruang penelitian yang relevan untuk menguji kembali Model Keberhasilan Sistem Informasi, guna memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di lingkungan lembaga keuangan mikro syariah.

Berdasarkan kondisi empiris dan perbedaan hasil temuan penelitian terdahulu, diperlukan penelitian lebih lanjut guna mengevaluasi keberhasilan implementasi *Human Resource Information System* (HRIS) pada konteks lembaga keuangan mikro syariah. Bertolak dari hal itu, penelitian ini bermaksud melakukan kajian pada KSPPS BTM Pekalongan dengan menggunakan pendekatan *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model tersebut dipilih karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif dan sistematis dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai sejauh mana implementasi HRIS mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi, khususnya dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan di lingkungan lembaga keuangan mikro syariah seperti KSPPS BTM Pekalongan. Penelitian ini

---

<sup>15</sup> Moneswari Boro and L S Sharma, "HRIS for Sustainable Workforce Management: A Literature-Based Perspective," *Journal of Information Systems Engineering and Management* 10 (2025): 549–65.

berjudul: **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan *Human Resource Information System* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna (Studi pada KSPPS BTM Pekalongan)”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, menurut *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), keberhasilan implementasi *Human Resource Information System* (HRIS) dapat ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta bagaimana sistem tersebut dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Dalam konteks KSPPS BTM Pekalongan, implementasi HRIS diharapkan mampu mendukung pengelolaan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja karyawan. Namun demikian, hubungan antar faktor tersebut masih perlu dibuktikan secara empiris, untuk menganalisis apakah implementasi HRIS berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu, penelitian ini merumuskan sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem HRIS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan?
2. Apakah kualitas informasi HRIS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan?
3. Apakah kualitas layanan HRIS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan?
4. Apakah kualitas sistem HRIS berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
5. Apakah kualitas informasi HRIS berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
6. Apakah kualitas layanan HRIS berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
7. Apakah kepuasan pengguna HRIS berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?

8. Apakah kualitas sistem HRIS melalui kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
9. Apakah kualitas informasi HRIS melalui kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
10. Apakah kualitas layanan HRIS melalui kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?
11. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan?
12. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna HRIS secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman mengenai keberhasilan implementasi HRIS di KSPPS BTM Pekalongan menggunakan *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara sistematis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS terhadap kepuasan pengguna, serta implikasinya terhadap kinerja karyawan. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem HRIS terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi HRIS terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan HRIS terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem HRIS terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

5. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi HRIS terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
6. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan HRIS terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
7. Untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna HRIS terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
8. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem HRIS melalui kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
9. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi HRIS melalui kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
10. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan HRIS melalui kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.
11. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS secara simultan terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.
12. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna HRIS secara simultan terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi manajemen dan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait keberhasilan implementasi Human Resource Information System (HRIS) dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah. Penelitian ini memperkaya literatur empiris mengenai penerapan *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dengan mengujinya pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), yang belum banyak diteliti oleh penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan

pengguna, dan kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji sistem informasi sumber daya manusia pada organisasi dengan karakteristik serupa.

## 2. Manfaat Praktis

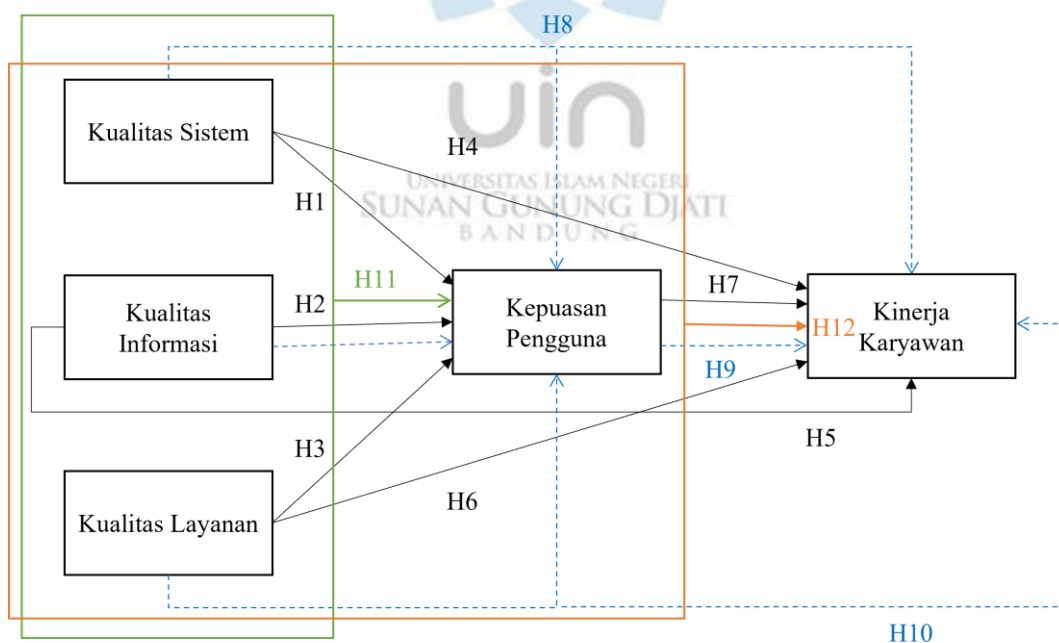
Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen KSPPS BTM Pekalongan dalam mengevaluasi dan meningkatkan keberhasilan implementasi HRIS yang telah diterapkan. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi terkait pengembangan sistem, kelengkapan dan ketepatan dalam penyediaan informasi, peningkatan kualitas layanan teknologi informasi, serta penyusunan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran organisasi akan pentingnya kepuasan pengguna dalam implementasi sistem informasi, sehingga HRIS tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sistem strategis yang mampu mendukung peningkatan kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

## E. KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan kausal antar variabel yang digunakan dalam menganalisis keberhasilan implementasi *Human Resource Information System* (HRIS) terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan. Kerangka berpikir ini mengadopsi *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai faktor utama yang menentukan keberhasilan sistem. Dalam penelitian ini, ketiga dimensi tersebut dipandang memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna sebagai respons evaluatif karyawan terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan HRIS. Variabel penggunaan (*use*) tidak dimasukkan dalam model penelitian karena seluruh karyawan di KSPPS BTM Pekalongan telah terbiasa menggunakan HRIS dalam aktivitas operasional sehari-hari, sehingga tingkat penggunaan sistem relatif

homogen dan tidak lagi menjadi variabel yang relevan untuk dianalisis pengaruhnya.

Selanjutnya, kepuasan pengguna HRIS diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan pengguna mencerminkan evaluasi subjektif karyawan terhadap manfaat, kemudahan, dan efektivitas sistem dalam mendukung pekerjaan mereka. Secara teoretis, semakin baik kualitas sistem informasi yang dirasakan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat dan pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan sebagai bentuk *net benefits* pada level individu. Pengujian pengaruh secara simultan baik terhadap kepuasan penggunaan maupun kinerja karyawan juga dilakukan dalam penelitian ini. Dengan demikian, kerangka berpikir ini memberikan alur pemahaman yang sistematis mengenai bagaimana kualitas HRIS memengaruhi kepuasan pengguna dan selanjutnya berdampak pada kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian

## F. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 1. Kualitas Sistem HRIS terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.<sup>16</sup> Sistem yang mudah digunakan, jarang mengalami gangguan, serta memiliki waktu respons yang cepat akan menciptakan pengalaman penggunaan yang positif.<sup>17</sup> Kepuasan pengguna muncul ketika sistem mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan.<sup>18</sup> Menurut DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna sistem informasi.<sup>19</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 1 (H1):** Kualitas sistem HRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

### 2. Kualitas Informasi HRIS terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna juga sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Ketika HRIS mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan kerja, pengguna akan merasa terbantu dan puas terhadap sistem tersebut. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau terlambat dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pengguna.<sup>20</sup> Petter dkk. (2008) menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam berbagai konteks sistem informasi.<sup>21</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Sancoko dkk., "User Satisfaction on Utilization of Human Resources Information System (HRIS) in Public Organizations," *Proceedings* 83, no. 32 (2022): 1–7, <https://doi.org/10.3390/proceedings2022083032>.

<sup>17</sup> Achmadi and Amelia Oktrivina, "The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of E-Learning System," *The International Journal of Business Review* 4, no. 2 (2021): 103–19.

<sup>18</sup> M. Aswadi and Tata Sutabri, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada UIN Raden Fatah Palembang," *Jurnal Ilmu Siber Dan Teknologi Digital (JISTED)* 2, no. 1 (2023): 13–22.

<sup>19</sup> DeLone and McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update."

<sup>20</sup> Sancoko dkk., "User Satisfaction on Utilization of Human Resources Information System (HRIS) in Public Organizations," 2022.

<sup>21</sup> Stacie Petter, William DeLone, and Ephraim Mclean, "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships," *European Journal of Information Systems* 17, no. 3 (2008): 236–63, <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>.

**Hipotesis 2 (H2):** Kualitas informasi HRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

3. Kualitas Layanan HRIS terhadap Kepuasan Pengguna

Selain memengaruhi penggunaan, kualitas layanan juga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas ketika mendapatkan bantuan yang cepat dan solusi yang efektif saat menghadapi kendala sistem.<sup>22</sup> Layanan yang baik menciptakan rasa aman dan kenyamanan dalam menggunakan HRIS, sehingga meningkatkan evaluasi positif pengguna terhadap sistem.<sup>23</sup> Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan determinan penting kepuasan pengguna sistem informasi.<sup>24</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 3 (H3):** Kualitas layanan HRIS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

4. Kualitas Sistem HRIS terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas sistem HRIS berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kecepatan akses dalam mendukung aktivitas kerja. Sistem yang stabil dan responsif memungkinkan karyawan menyelesaikan tugas secara lebih efisien dan mengurangi kesalahan dalam proses kerja. Sebaliknya, sistem yang sering mengalami gangguan dapat menghambat produktivitas dan menurunkan efektivitas kerja. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja individu karena meningkatkan efisiensi kerja dan produktivitas pengguna dalam organisasi.<sup>25</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Niky Purnama Putra and Astari Retnowardhani, "Unlocking User Satisfaction: A Delone & Mclean IS Success Model Approach to It Helpdesk Ticketing System Adoption," *Journal of Applied Engineering and Technological Science* 6, no. 1 (2024): 610–25.

<sup>23</sup> Nur Magfira Awaliah, Kartini, and Grace T. Pontoh, "Analysis of System Quality, Information Quality, and Service Quality on E- Filing User Satisfaction," *International Journal of Education and Life Sciences (IJELS)* 2, no. 8 (2024): 1012–21.

<sup>24</sup> Tutut Widyaningrum, Qomariyatus Sholihah, and Bambang Santoso Haryono, "The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System," *Journal of Education Technology* 8, no. 1 (2024): 86–94.

<sup>25</sup> Aws Al-Okaily dkk., "Accounting Information System Effectiveness from an Organizational Perspective," *Management Science Letters* 10 (2020): 3991–4000, <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.010>.

**Hipotesis 4 (H4):** Kualitas sistem HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

5. Kualitas Informasi HRIS terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh HRIS juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu membantu karyawan dalam pengambilan keputusan serta mendukung pelaksanaan tugas secara lebih efektif. Ketika sistem menyediakan informasi yang berkualitas tinggi, karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan meminimalkan kesalahan kerja. Penelitian Al-Naqbi menunjukkan bahwa kualitas informasi sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu karena meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan dan kualitas hasil kerja.<sup>26</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 5 (H5):** Kualitas informasi HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

6. Kualitas Layanan HRIS terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas layanan HRIS mencerminkan dukungan teknis dan bantuan yang diberikan kepada pengguna dalam mengoperasikan sistem. Layanan yang responsif, andal, dan mampu memberikan solusi yang efektif terhadap permasalahan sistem akan membantu karyawan menggunakan HRIS secara optimal. Dukungan layanan yang baik memungkinkan karyawan bekerja tanpa hambatan teknis yang berarti, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna melalui peningkatan efektivitas penggunaan sistem dan dukungan organisasi terhadap pekerjaan karyawan.<sup>27</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 6 (H6):** Kualitas layanan HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

---

<sup>26</sup> Shamma Hamdoon Al-Naqbi, "A Mixed-Method Approach to Post-Implementation Success of Technology Performance in UAE Universities: Assessing DeLone and McLean IS Success Model," *Sage Open* 14, no. 2 (2024): 1–23, <https://doi.org/10.1177/21582440241240827>.

<sup>27</sup> Carlos Tam and Tiago Oliveira, "Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: DeLone & McLean and TTF Perspective," *Computers in Human Behavior* 61 (2021): 233–44.

## 7. Kepuasan Pengguna HRIS terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan pengguna mencerminkan evaluasi positif karyawan terhadap HRIS dan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.<sup>28</sup> Pengguna yang merasa puas cenderung lebih termotivasi, percaya diri, dan berkomitmen dalam memanfaatkan sistem untuk mendukung pekerjaannya.<sup>29</sup> Oleh karena itu, kepuasan pengguna dipandang sebagai faktor penting yang mendorong peningkatan kinerja karyawan. DeLone dan McLean (2003) menempatkan kepuasan pengguna sebagai variabel kunci yang menghubungkan kualitas sistem dengan manfaat bersih yang dihasilkan.<sup>30</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 7 (H7):** Kepuasan pengguna HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

## 8. Kualitas Sistem HRIS Melalui Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas sistem HRIS tidak hanya memengaruhi kinerja karyawan secara langsung, tetapi juga melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Sistem yang mudah digunakan, stabil, dan memiliki kinerja yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan pengguna mencerminkan pengalaman positif dalam menggunakan sistem, yang dapat meningkatkan motivasi dan efektivitas kerja. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kinerja individu dalam konteks sistem informasi organisasi.<sup>31</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Leila R. Kalankesh dkk., "Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review," *Galen Medical Journal* 26, no. 9 (2020): 1–9, <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>.

<sup>29</sup> Azadeh Rezvani, Pouria Khosravi, and Linying Dong, "Computers in Human Behavior Motivating Users toward Continued Usage of Information Systems: Self-Determination Theory Perspective," *Computers in Human Behavior* 76 (2017): 263–75, <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.032>.

<sup>30</sup> DeLone and McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update."

<sup>31</sup> Dedy Ari Purnomo, Syarif Hidayatullah, and Dwi Arman Prasetya, "The Influence of System Use and User Satisfaction as a Mediator of System Quality, Information Quality and E-Learning Service Quality on Benefits," *International Journal of Research in Engineering, Science and Management* 5, no. 7 (2022): 1–8.

**Hipotesis 8 (H8):** Kualitas sistem HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

9. Kualitas Informasi HRIS Melalui Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas informasi HRIS yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan kerja pengguna. Kepuasan tersebut kemudian berdampak pada peningkatan kinerja karyawan melalui penggunaan sistem yang lebih optimal dan efektif. Informasi yang akurat dan relevan membantu pengguna bekerja dengan lebih percaya diri dan efisien, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas informasi dan kinerja individu dalam sistem informasi organisasi.<sup>32</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 9 (H9):** Kualitas informasi HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

10. Kualitas Layanan HRIS Melalui Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Karyawan

Kualitas layanan HRIS juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Layanan yang responsif dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem, sehingga mendorong penggunaan sistem yang lebih efektif dalam mendukung pekerjaan. Kepuasan pengguna yang tinggi menciptakan sikap positif terhadap sistem dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kinerja individu dalam organisasi.<sup>33</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 10 (H10):** Kualitas layanan HRIS berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

---

<sup>32</sup> Katharina Yuneti dkk., "Determinants of Successful Implementation of E-Government System," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 22, no. 2 (2022).

<sup>33</sup> Al-Okaily dkk., "Accounting Information System Effectiveness from an Organizational Perspective."

11. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan HRIS secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS secara bersama-sama (simultan) berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan pengguna. Ketika ketiga dimensi kualitas tersebut terpenuhi secara sinergis, pengguna tidak hanya merasakan manfaat dari satu aspek saja, melainkan memperoleh pengalaman penggunaan yang komprehensif dan menyeluruh. Sistem yang andal secara teknis, didukung oleh informasi yang akurat dan relevan, serta dilengkapi dengan layanan yang responsif, akan membentuk penilaian positif pengguna secara keseluruhan terhadap HRIS.

DeLone dan McLean (2003) dalam *IS Success Model* menegaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan tiga pilar utama yang secara simultan menentukan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.<sup>34</sup> Penelitian empiris terdahulu juga menunjukkan bahwa ketiga dimensi kualitas tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan pengaruh masing-masing dimensi secara parsial.<sup>35</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 11 (H11):** Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BTM Pekalongan.

12. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna HRIS secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi dari berbagai dimensi kualitas HRIS secara bersamaan. Kualitas sistem yang baik memungkinkan karyawan menyelesaikan tugas secara efisien, kualitas informasi yang akurat mendukung pengambilan keputusan yang tepat, kualitas layanan yang responsif meminimalkan

---

<sup>34</sup> DeLone and McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update."

<sup>35</sup> Sancoko dkk., "User Satisfaction on Utilization of Human Resources Information System (HRIS) in Public Organizations," in *Proceedings of the International Conference on Vocational Education and Technology (ICVEAST)*, 2022, <https://doi.org/10.3390/proceedings2022083032>.

hambatan operasional, dan kepuasan pengguna yang tinggi memperkuat motivasi dalam pemanfaatan sistem.

Keempat variabel tersebut secara simultan membentuk ekosistem HRIS yang kondusif bagi peningkatan kinerja karyawan. Proposisi dasar *IS Success Model* DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa *net benefit* (yang dalam konteks penelitian ini adalah kinerja karyawan) merupakan hasil dari keseluruhan dimensi kualitas dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bekerja secara integratif.<sup>36</sup> Penelitian terdahulu mendukung bahwa pengaruh simultan variabel-variabel kualitas HRIS dan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan lebih komprehensif dibandingkan pengaruh masing-masing variabel secara parsial.<sup>37</sup> Maka dari itu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 12 (H12):** Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna HRIS secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.



---

<sup>36</sup> DeLone and McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update.”

<sup>37</sup> Titania Angie Savitri, Imam Buchori, and Hadi Supratikta, “Exploring The Role of Human Resources Information System in Employee Performance Management: A Systematic Literature Review,” *Indonesian Development of Economics and Administration Journal* 3, no. 1 (2024): 55–64.