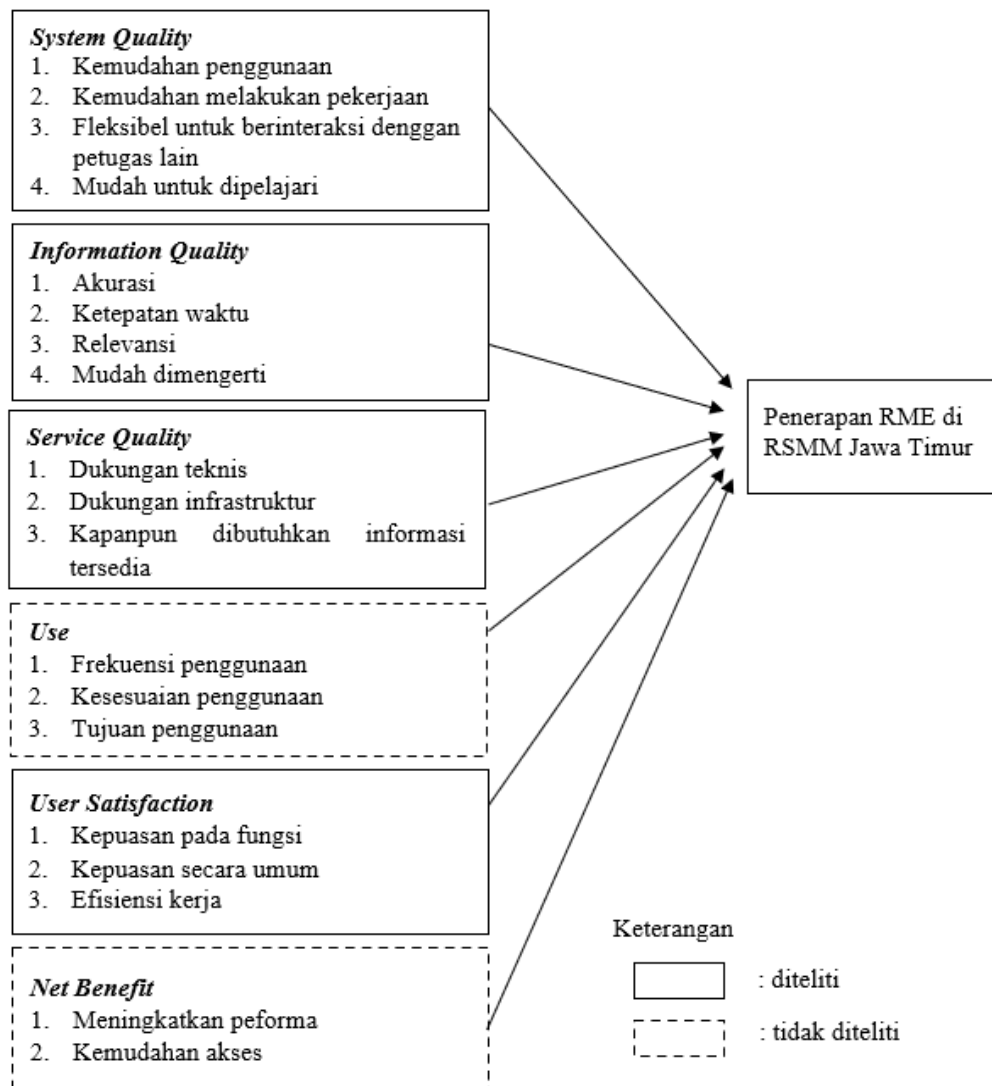


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 3.1 kerangka konseptual penelitian, penelitian ini yang akan diteliti dari variabel *system quality* adalah kemudahan penggunaan, kemudahan melakukan pekerjaan, fleksibel untuk berinteraksi dengan petugas lain,

mudah untuk dipelajari. Variabel *information quality* adalah akurasi, ketepatan waktu, relevansi, mudah dimengerti. Variabel *service quality* adalah dukungan teknis, dukungan infrastruktur, dan kapanpun dibutuhkan informasi tersedia. Variabel *user satisfaction* adalah kepuasan pada fungsi, kepuasan secara umum, dan efisiensi kerja.

Sementara itu, variabel *use* dan *net benefit* tidak dibahas dalam penelitian ini, dikarenakan frekuensi penggunaan yang tinggi dan selalu dibutuhkan dalam pelayanan, dan manfaat sistem yang sudah dirasakan dengan baik seperti akses data yang mudah. Menurut penelitian yang dilakukan Amriani (2019) variabel *use* sering tidak relevan dijadikan alat ukur dalam lingkungan di mana penggunaan sistem bersifat wajib sehingga data intensitas atau frekuensi penggunaan tidak lagi mencerminkan motivasi, kepuasan, atau keberhasilan sistem, melainkan hanya kepatuhan terhadap regulasi. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk memusatkan penelitian pada variabel-variabel yang dianggap paling relevan dan berpengaruh,