

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

1. Kajian Variabel Penelitian

a. *Grand Theory*

1) *Teori Resource-Based View (RBV)*

Resource-Based View (RBV) merupakan teori yang menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif dan kinerja organisasi ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimiliki secara efektif dan strategis (Hasya Nadhira & Rohman, 2021; Olumoh, 2024). Teori ini menekankan bahwa organisasi tidak hanya bergantung pada faktor eksternal, tetapi juga pada kekuatan internal berupa sumber daya dan kapabilitas yang unik, bernilai, sulit ditiru, dan tidak mudah digantikan oleh organisasi lain.

Menurut perspektif RBV, sumber daya organisasi dapat berupa aset berwujud maupun tidak berwujud, seperti teknologi, sistem informasi, kompetensi karyawan, budaya organisasi, serta mekanisme pengendalian internal (Olumoh, 2024; Sunarta & Astuti, 2023). Sistem informasi dan pengendalian internal dipandang sebagai sumber daya strategis karena keduanya berperan penting dalam

mendukung proses operasional, pengambilan keputusan, serta efektivitas kerja organisasi.

Sistem informasi yang berkualitas memungkinkan organisasi mengelola data secara cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Sementara itu, pengendalian internal berfungsi memastikan bahwa seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai prosedur, meminimalkan risiko kesalahan, serta menjaga akuntabilitas dan transparansi. Apabila kedua elemen ini dikelola dengan baik, maka organisasi akan memiliki keunggulan operasional yang berdampak pada peningkatan kinerja (Dharma et al., 2022b).

RBV juga menekankan bahwa keunggulan organisasi tidak hanya ditentukan oleh kepemilikan sumber daya, tetapi oleh kemampuan dalam memanfaatkannya secara optimal. Organisasi yang mampu mengintegrasikan sistem informasi dengan pengendalian internal secara efektif akan memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi proses kerja, serta ketepatan pengambilan keputusan. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam konteks instansi layanan publik seperti BPJS Kesehatan, sistem informasi dan pengendalian internal

merupakan aset strategis yang sangat penting. Sistem informasi digunakan dalam pengelolaan data peserta, layanan administrasi, hingga pengolahan klaim, sedangkan pengendalian internal memastikan seluruh proses berjalan sesuai standar dan regulasi. Keberhasilan organisasi dalam mengelola kedua sumber daya tersebut akan menentukan efektivitas pelayanan serta kinerja organisasi.

Penggunaan teori *Resource-Based View* dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwa sistem informasi dan pengendalian internal bukan sekadar alat operasional, melainkan sumber daya strategis yang mampu menciptakan keunggulan organisasi. Dengan pengelolaan yang tepat, kedua aspek tersebut dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan atau organisasi.

2) Teori DeLone & McLean *Information System Success Model*

Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan salah satu teori paling komprehensif dalam menjelaskan hubungan antara kualitas sistem informasi dengan dampaknya terhadap kinerja individu maupun organisasi (DeLone & McLean,

2003; Dharma et al., 2022a; Tam & Oliveira, 2025). Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003 dengan menambahkan beberapa komponen penting, sehingga lebih relevan digunakan dalam konteks organisasi modern yang berbasis teknologi digital.

DeLone dan McLean menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari keberadaan sistem tersebut, tetapi dari kualitas, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan bagi individu dan organisasi. Model ini menempatkan kualitas sistem informasi sebagai faktor utama yang memengaruhi penggunaan sistem dan manfaat yang dihasilkan, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi (DeLone & McLean, 2003; Dharma et al., 2022a). Dalam model DeLone dan McLean, terdapat enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), serta manfaat bersih (*net benefits*). Kualitas sistem berkaitan dengan keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan kecepatan sistem informasi. Kualitas informasi mengacu pada akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi yang

dihasilkan. Kedua aspek ini menjadi dasar dalam mendorong penggunaan sistem oleh pengguna.

Penggunaan sistem informasi mencerminkan seberapa sering dan seberapa efektif sistem dimanfaatkan dalam aktivitas kerja. Penggunaan yang optimal akan meningkatkan kepuasan pengguna serta menghasilkan manfaat, baik pada tingkat individu maupun organisasi. Manfaat tersebut dapat berupa peningkatan produktivitas, efektivitas kerja, kualitas pelayanan, pengambilan keputusan yang lebih baik, serta peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2003; Dharma et al., 2022a).

Model DeLone dan McLean sangat relevan digunakan dalam penelitian yang meneliti kualitas sistem informasi dan kinerja organisasi, khususnya pada instansi layanan publik yang berbasis teknologi digital. Dalam konteks BPJS Kesehatan, sistem informasi memiliki peran penting dalam pengelolaan data peserta, pelayanan klaim, administrasi, serta pengambilan keputusan operasional. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi yang baik akan mendorong penggunaan sistem secara optimal oleh pegawai, meningkatkan efektivitas kerja, serta memberikan dampak

positif terhadap kinerja organisasi (DeLone & McLean, 2003; Dharma et al., 2022a)..

Penggunaan model DeLone dan McLean dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas sistem informasi, penggunaan sistem, manfaat individu dan organisasi, serta kinerja perusahaan. Model ini mampu menjelaskan secara teoritis bagaimana kualitas sistem informasi memengaruhi penggunaan sistem dan manfaat yang dihasilkan, yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Dengan demikian, DeLone dan McLean Information System Success Model menjadi landasan teoritis yang kuat untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.

b. Kinerja Perusahaan (Y)

1) Pengertian Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan gambaran menyeluruh mengenai kondisi dan capaian suatu perusahaan dalam periode waktu tertentu. Kinerja ini mencerminkan hasil kerja atau prestasi yang diperoleh perusahaan sebagai akibat dari pelaksanaan kegiatan operasional dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya, baik sumber daya manusia, keuangan, maupun

aset lainnya (Jafar et al., 2023). Secara umum, kinerja digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan sebagian atau seluruh aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dilakukan dengan mengacu pada standar atau ukuran tertentu, seperti biaya operasional pada periode sebelumnya atau yang diproyeksikan, tingkat efisiensi penggunaan sumber daya, serta bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas manajemen dalam menjalankan fungsi pengelolaan perusahaan (Adie et al., n.d.). Dengan demikian, kinerja perusahaan tidak hanya menggambarkan hasil akhir yang dicapai, tetapi juga mencerminkan kualitas proses manajerial dan operasional yang berlangsung di dalam organisasi.

2) Faktor-faktor mempengaruhi Kinerja Perusahaan

Kinerja perusahaan merupakan gambaran tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari aspek keuangan maupun nonkeuangan. Tinggi rendahnya kinerja perusahaan tidak terjadi secara kebetulan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

Menurut Teng (2002) serta Venegas dan Alarcon (1997) dalam Sudarto (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama, yaitu faktor internal perusahaan, faktor eksternal perusahaan,

dan faktor situasi pasar (Afandi & Rahmawati, n.d.; Huang, n.d.). Faktor internal perusahaan merupakan faktor yang berasal dari dalam organisasi dan dapat dikendalikan secara langsung oleh manajemen. Faktor ini meliputi kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, struktur organisasi, hubungan dengan pelanggan, serta pengelolaan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang kompeten, sistem manajemen yang efektif, serta organisasi yang tertata dengan baik akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, sehingga berdampak positif terhadap kinerja perusahaan. Faktor eksternal perusahaan adalah faktor yang berasal dari luar organisasi dan umumnya sulit dikendalikan secara langsung. Faktor ini mencakup lingkungan sosial dan politik, lingkungan hukum dan regulasi, tingkat persaingan industri, perkembangan teknologi, serta kondisi ekonomi makro. Perubahan kebijakan pemerintah, stabilitas politik, kemajuan teknologi, dan kondisi perekonomian dapat memengaruhi peluang maupun tantangan yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Selain itu, terdapat faktor situasi pasar yang merupakan hasil interaksi antara faktor internal dan eksternal perusahaan. Situasi pasar mencerminkan kondisi permintaan dan penawaran, tingkat persaingan, preferensi konsumen, serta dinamika industri. Perusahaan yang mampu menyesuaikan strategi internalnya

dengan kondisi pasar akan lebih mudah mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan.

Indikator Menurut Hasya Nadhira & Rohman, (2021) kinerja perusahaan diukur melalui lima indikator utama, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja dinilai efektif apabila hasil kegiatan sesuai dengan target dan rencana yang ditentukan.

2. Efisiensi

Efisiensi menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output. Semakin kecil penggunaan input dibandingkan dengan output yang dihasilkan, semakin tinggi tingkat efisiensi kinerja perusahaan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta harapan pengguna layanan. Indikator ini menekankan aspek ketepatan, keandalan, dan kepuasan masyarakat.

4. Produktivitas

Produktivitas menunjukkan perbandingan antara output

yang dihasilkan dengan input yang digunakan. Kinerja perusahaan dikatakan baik apabila mampu meningkatkan hasil kerja dengan penggunaan sumber daya yang relatif tetap.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, penggunaan anggaran, serta pencapaian kinerja kepada pihak yang berwenang dan masyarakat.

c. **Kualitas Sistem Informasi (X1)**

1) Pengertian Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan konsep multidimensional yang telah menjadi fokus kajian ekstensif dalam literatur sistem informasi sejak beberapa dekade terakhir. Pemahaman yang komprehensif tentang kualitas sistem informasi menjadi penting mengingat investasi besar yang dilakukan organisasi dalam teknologi informasi dan harapan untuk memperoleh manfaat optimal dari investasi tersebut. Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem informasi adalah karakteristik dari informasi yang melekat pada sistem itu sendiri yang dapat diukur dari berbagai dimensi teknis dan fungsional (DeLone & McLean, 2003; Dharma et al., 2022a). Definisi ini menekankan bahwa kualitas sistem informasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis semata, tetapi

juga mencakup bagaimana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Petter, DeLone, dan McLean (2008) dalam penelitian mereka yang memperbaharui dan memvalidasi model kesuksesan sistem informasi mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi, yang mencerminkan seberapa baik sistem tersebut dirancang, diimplementasikan, dan dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Dharma et al., 2022a). Definisi ini memperluas pemahaman bahwa kualitas sistem informasi mencakup seluruh siklus hidup sistem, mulai dari tahap perancangan hingga operasional.

Seddon (1997) memberikan perspektif yang sedikit berbeda dengan mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai persepsi pengguna tentang karakteristik sistem yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan (Bashiri et al., 2023). Definisi Seddon menekankan aspek persepsi subjektif pengguna sebagai elemen penting dalam menilai kualitas sistem informasi.

2) Indikator kualitas sistem informasi menurut (Bashiri et al., 2023; Dharma et al., 2022a)

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) Tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan dan mempelajari sistem informasi.
2. *System Reliability* (Keandalan Sistem) Kemampuan sistem untuk beroperasi secara konsisten, stabil, dan bebas dari kesalahan (error).
3. *Response Time* (Kecepatan Respon) Kecepatan sistem dalam memproses data dan menampilkan informasi sesuai kebutuhan pengguna.
4. *Flexibility* (Fleksibilitas Sistem) Kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna dan organisasi.
5. *Security* (Keamanan Sistem) Tingkat perlindungan sistem terhadap akses tidak sah, kehilangan data, dan penyalahgunaan informasi.
6. *Integration* (Integrasi Sistem) Kemampuan sistem untuk terhubung dan bekerja secara terpadu dengan sistem atau aplikasi lain.
7. *Accessibility / Availability* (Aksesibilitas/Ketersediaan Sistem) Tingkat kemudahan akses dan ketersediaan sistem saat dibutuhkan oleh pengguna

Dalam perspektif DeLone & McLean *Information System Success Model*, kualitas sistem merupakan dimensi utama yang memengaruhi penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan bagi organisasi. Sistem informasi yang memiliki kualitas baik akan mendorong pemanfaatan secara optimal oleh pegawai sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas, efektivitas kerja, dan kinerja organisasi. Pada penelitian ini, sistem informasi dibatasi pada sembilan sistem yang digunakan dalam operasional BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian lebih fokus pada sistem yang benar-benar digunakan dalam aktivitas operasional dan pelayanan organisasi. Adapun sistem informasi tersebut meliputi:

- 1) Sistem Informasi Kepesertaan, digunakan untuk pengelolaan data peserta BPJS Kesehatan, termasuk pendaftaran, perubahan data, dan status kepesertaan.
- 2) *Data Warehouse* (DWH), berfungsi sebagai pusat penyimpanan dan pengolahan data yang mendukung analisis dan pengambilan keputusan organisasi.
- 3) EDABU (Entri Data Bukti Pelayanan), digunakan dalam proses entri dan pengelolaan data bukti pelayanan kesehatan peserta.

- 4) SIPP (Sistem Informasi Pengelolaan Program), digunakan untuk mendukung perencanaan dan pengelolaan program kerja BPJS Kesehatan.
- 5) Reaktivasi, sistem yang digunakan untuk mengaktifkan kembali status kepesertaan yang sebelumnya tidak aktif.
- 6) Healthcare IHC Bestamo (*Integrated Bestamo*), sistem yang mendukung integrasi layanan kesehatan dan pengelolaan informasi pelayanan secara terpadu.
- 7) Arsip Digital, digunakan untuk pengelolaan dokumen elektronik agar lebih terstruktur, mudah diakses, dan aman.
- 8) Monica (Monitoring Klaim Rawat Inap), sistem yang digunakan untuk memantau proses klaim rawat inap secara sistematis dan terintegrasi.
- 9) BOA (*Business Online Application*), sistem yang mendukung aktivitas bisnis dan administrasi organisasi secara online.

Kesembilan sistem tersebut merupakan bagian dari infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional BPJS Kesehatan, khususnya dalam pelayanan, pengelolaan data, administrasi, serta pengambilan keputusan. Kualitas masing-masing sistem dapat dilihat dari aspek kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, keamanan, serta kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat dan relevan.

Pembatasan dimensi kualitas sistem informasi pada sembilan sistem tersebut juga bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian berfokus pada sistem yang memiliki kontribusi langsung terhadap kinerja organisasi. Sistem informasi lain yang mungkin digunakan secara terbatas atau masih dalam tahap pengembangan tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini, karena belum memiliki peran signifikan dalam operasional organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, kualitas sistem informasi dalam penelitian ini dipahami sebagai tingkat keandalan dan efektivitas sembilan sistem operasional BPJS Kesehatan dalam mendukung aktivitas kerja pegawai dan proses pelayanan. Semakin baik kualitas sistem-sistem tersebut, maka semakin besar kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi kerja, kualitas pelayanan, serta kinerja organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.

d. Pengendalian Internal (X2)

1. Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah suatu proses yang dirancang dan dijalankan oleh pimpinan dan seluruh pegawai organisasi untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai tercapainya tujuan organisasi, yang meliputi keandalan pelaporan keuangan,

efektivitas dan efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Pengendalian internal merupakan struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, serta mendorong efisiensi dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas pencapaian tujuan organisasi terkait operasi, pelaporan, dan kepatuhan (Business & Research, 2024)

2. Indikator Pengendalian Internal (Berdasarkan COSO)

PI diukur berdasarkan lima komponen utama yang ditetapkan oleh kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*):

- a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*): Integritas, nilai etika, dan struktur organisasi.
- b. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*): Identifikasi dan analisis risiko yang dihadapi entitas, seperti risiko klaim fiktif.
- c. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*): Prosedur dan kebijakan (misalnya, otorisasi, rekonsiliasi) yang menjamin perintah manajemen dilaksanakan.

- d. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*): Sistem informasi yang relevan dan komunikasi yang efektif.
- e. Pemantauan (*Monitoring*): Evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas kinerja sistem PI.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	R. Saragih, M. Christina Ginting (2023)	Evaluasi penerapan sistem informasi akuntansi pendapatan terhadap pelayanan pasien bpjs pada rumah sakit umum	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Sama meneliti BPJS; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
2	I. G. N. A. Dharma, G. Sukadarmika et al. (2022)	<i>Application of DeLone and McLean Methods to Determine Supporting Factors for the Successful Implementa</i>	Kuantitatif	Meningkatkan kepuasan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>tion of Electronic Medical Records at Bali Mandara Eye Hospital</i>			
3	P. Bianchi, M. Trimigno (2021)	<i>How does information system success come about in inter-organizational networks of public services?</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
4	A. Bashiri, M. Shirdeli et al. (2023)	<i>Evaluating the success of Iran Electronic Health Record System (SEPAS) based on the DeLone and McLean model: a cross-sectional</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>descriptive study</i>			
5	U. Ikenyei, N. Haggerty (2024)	<i>Validating the Delone and Mclean's model in a developing country's infectious disease pandemic context.</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan; Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
6	L. Thanos, P. Gallos et al. (2021)	<i>Investigating the Success of "Asklepieio Voulas" Hospital Information System.</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
7	Y. Salsabilla, A. Faroqi et al. (2024)	Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi Esales Apotek Mutiara Dengan Model Delone & Mclean	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
8	N. Handayani,	<i>Integrating hospital</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap	Objek bukan BPJS

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
	M. Syafei et al. (2025)	<i>information systems and national health insurance: impact on employee performance and service quality</i>		kesuksesan/kinerja organisasi	Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
9	A. Ratnawati, W. bin Mislan Cokrohadisu marto et al. (2021)	<i>Improving the satisfaction and loyalty of BPJS healthcare in Indonesia: a Sharia perspective</i>	Kuantitatif	Meningkatkan kepuasan	Sama meneliti BPJS; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
10	D. Andriyanto, F. Said et al. (2021)	Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
11	M. Romdoni, A. Lussak et al. (2022)	<i>Success Factors for Using E-Court in</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>Indonesian Courts</i>		signifikan; Meningkatkan kinerja	meneliti pengendalian internal
12	M. Hadi, R. Dewi Ambarwati et al. (2024)	<i>Determinant Analysis of SAKTI Implementation (Delone and Mclean Information System Success Model Approach)</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
13	(2023)	<i>Determining the Factors Affecting the Acceptance of Systems Providing the Integration of Big Data Analysis and Mobile Applications: Enhanced Technology Acceptance Model</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
14	R. Hansje Walean (2023)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Ppdb Online Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Delone Dan Mclean	Kuantitatif	Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
15	N. Yudha Astriayu Widyari, D. Ariyanto et al. (2021)	<i>Understanding the Impact of e-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model</i>	Kuantitatif	Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
16	M. Wijana, U. Aryanti et al. (2023)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Elektronik PKH Menggunakan Model	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		DeLone dan McLean			
17	E. Abdulwahab Anaam, A. Ahmed H. Alyam et al. (2023)	<i>Application of the updated DeLone and McLean IS success method to investigate e-CRM effectiveness</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan; Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
18	D. Amalina, E. Suryani (2022)	<i>Evaluating the Success of E-Invoice Implementation at a State-Owned Enterprise Using DeLone & McLean IS Success Model</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan; Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
19	J. Penelitian, P. Ipa et al. (2023)	<i>Acceptance and Success of Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Information</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan; Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>System Using the Utaut Li and Delone & Mclean Models</i>			
20	G. Refyana Putri, A. Pratama et al. (2024)	Evaluasi Kesuksesan Aplikasi GrabMerchant Berdasarkan Perspektif Pengguna Menggunakan Delone & McLean IS Success Model Modifikasi	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
21	S. Sri Wahyuningsih, C. Herli Sumerli A et al. (2024)	<i>Application of Technology Acceptance Model and Delone and McLean IS Success Model to Measure Information System Design for Academic Activities in</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>Higher Education Institution</i>			
22	I. Pangestu, F. Fahrullah et al. (2023)	Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models	Kuantitatif	Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
23	A. Priatna, S. Sukarsa et al. (2023)	Analisis Kesuksesan Implementasi LMS di SMKN 1 Balongan Menggunakan DeLone and McLean IS Success Model	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
24	Suharyanto, A. Kwirndhany et al. (2022)	<i>Information System Analysis with Delone & Mclean Model Approach on Online Services of Perbanas</i>	Kuantitatif	Kualitas sistem berpengaruh signifikan; Kualitas informasi berpengaruh signifikan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
		<i>Institute library</i>			
25	(2023)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit X	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
26	M. Yousuf Alduaij, M. A. Alterkait et al. (2024)	<i>Using the Delone and McLean success model to evaluate moodle's information system success</i>	Kuantitatif	Kualitas informasi berpengaruh signifikan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
27	E. Dong Kim, K. K. Y. Kuan et al. (2023)	<i>A repeated cross-sectional study on the implementation of electronic medication management system</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
28	R. Ilman Nugraha, M.	Evaluasi Keberhasila	Kuantitatif	Meningkatkan kinerja	Objek bukan BPJS

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
	Abdillah et al. (2023)	n Siamik UPN “Veteran” Jawa Timur Dengan Pendekatan Information System Success Model Delone And Mclean			Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
29	I. Kaniawulan, H. Hendrayani et al. (2022)	<i>Successful Digital Payment Information System Services Using Delon and McLean Models</i>	Kuantitatif	Meningkatkan kepuasan	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal
30	S. Roy (2023)	<i>E-learning Portal Success in higher education organizations: A multi-group comparison</i>	Kuantitatif	SI berpengaruh terhadap kesuksesan/kinerja organisasi	Objek bukan BPJS Kesehatan; lokasi berbeda; tidak meneliti pengendalian internal

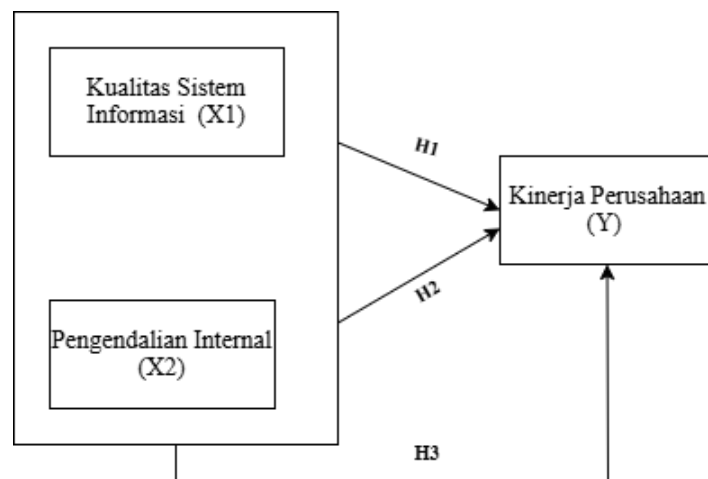
C. Kerangka Konseptual

Kinerja perusahaan (Y) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun, pencapaian kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola informasi serta menerapkan sistem pengendalian yang efektif. Dua faktor penting yang berperan dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan adalah kualitas Sistem Informasi dan Pengendalian Internal.

Kualitas Sistem Informasi (X1) yang baik mampu menghasilkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sistem informasi yang berkualitas juga berperan dalam meningkatkan efisiensi proses kerja, meminimalkan kesalahan pencatatan dan pelaporan, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja. Dengan demikian, kualitas sistem informasi yang optimal berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan, baik dari aspek operasional, administratif, maupun pelayanan publik.

Pengendalian Internal (X2) juga memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Pengendalian internal yang efektif dapat membantu organisasi dalam menjaga aset, memastikan keandalan laporan keuangan, meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan, serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan dan kecurangan. Melalui penerapan pengendalian internal yang baik, aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun dipengaruhi oleh kualitas Sistem Informasi dan Pengendalian Internal. Semakin baik kualitas Sistem Informasi yang diterapkan dan semakin efektif pengendalian internal yang dijalankan, maka kinerja perusahaan akan semakin meningkat. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut dipandang memiliki hubungan yang signifikan dalam mendukung peningkatan kinerja perusahaan secara berkelanjutan.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini menetapkan tiga hipotesis yang akan diuji secara empiris:

H1: Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun

Kualitas sistem informasi berperan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional dan pengambilan keputusan di suatu organisasi. Sistem informasi yang berkualitas mampu menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun, kualitas sistem informasi sangat dibutuhkan untuk mendukung pengelolaan data kepesertaan, proses klaim, serta pelayanan kepada peserta secara optimal. Apabila sistem informasi yang digunakan memiliki kualitas yang baik, maka pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat dan tepat, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta meningkatkan koordinasi antarbagian. Kondisi tersebut pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan, baik dari segi pencapaian target organisasi, efisiensi proses kerja, maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, sistem informasi yang kurang optimal dapat menghambat proses kerja dan menurunkan kinerja organisasi.

Secara empiris, hubungan antara kualitas sistem informasi dan kinerja organisasi telah banyak dibuktikan dalam penelitian sebelumnya. Saragih dan Ginting (2023) menemukan bahwa penerapan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam pelayanan pasien BPJS. Penelitian Bashiri et al. (2023) serta Ikenyei dan Haggerty (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem dan peningkatan kinerja organisasi. Wijana et al. (2023)

dan Amalina dan Suryani (2022) juga menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi dan kinerja pengguna. Selain itu, Abdulwahab Anaam et al. (2023) serta Ipa et al. (2023) menegaskan bahwa implementasi sistem informasi yang berkualitas mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi secara signifikan.

Penelitian lain oleh Thanos et al. (2021), Bianchi dan Trimigno (2021), serta Roy (2023) juga memperkuat temuan bahwa keberhasilan sistem informasi berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja organisasi. Sementara itu, Hadi et al. (2024), Pangestu et al. (2023), dan Nugraha et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi mendorong peningkatan efektivitas kerja dan pencapaian kinerja organisasi pada berbagai sektor. Dengan demikian, berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja perusahaan yang dihasilkan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.

H2: Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun

Pengendalian internal merupakan proses yang dirancang dan diterapkan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai

terkait pencapaian tujuan organisasi, termasuk efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Sistem pengendalian internal yang efektif mampu mencegah dan mendeteksi kesalahan serta kecurangan, sekaligus memastikan bahwa seluruh aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun, pengendalian internal yang baik akan membantu meningkatkan disiplin kerja, mengurangi risiko operasional, serta menjaga kualitas pelayanan kepada peserta. Kondisi tersebut akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Secara empiris, pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja organisasi telah banyak dibuktikan dalam penelitian sebelumnya. Saragih dan Ginting (2023) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang didukung oleh mekanisme pengendalian mampu meningkatkan kinerja organisasi pada layanan kesehatan. Penelitian Amalina dan Suryani (2022) juga menegaskan bahwa pengelolaan sistem yang baik, termasuk aspek kontrol, berkontribusi terhadap efektivitas operasional dan peningkatan kinerja. Selanjutnya, Hadi et al. (2024) menyatakan bahwa implementasi sistem yang terstruktur dan terkontrol mampu meningkatkan akuntabilitas serta kinerja organisasi.

Selain itu, Wijana et al. (2023) dan Abdulwahab Anaam et al. (2023) menunjukkan bahwa pengendalian dalam pengelolaan sistem dan informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja dan produktivitas

organisasi. Nugraha et al. (2023) juga menemukan bahwa tata kelola sistem yang baik, termasuk pengawasan dan prosedur internal, berdampak positif terhadap pencapaian kinerja organisasi. Temuan tersebut sejalan dengan pandangan bahwa pengendalian internal merupakan fondasi utama dalam memastikan proses kerja berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar organisasi. Dengan demikian, semakin baik pengendalian internal yang diterapkan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja perusahaan yang dihasilkan. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.

H3: Kualitas Sistem Informasi dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun

Kualitas sistem informasi dan pengendalian internal merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam mendukung pencapaian kinerja perusahaan. Sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan informasi yang andal sebagai dasar pengambilan keputusan, sedangkan pengendalian internal yang efektif memastikan bahwa informasi tersebut digunakan secara benar serta aktivitas operasional berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Apabila BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun mampu menerapkan kualitas sistem informasi yang baik dan didukung oleh

pengendalian internal yang efektif secara bersamaan, maka kinerja perusahaan diharapkan akan meningkat secara signifikan.

Secara teoritis, model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kinerja individu maupun organisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian Bashiri et al. (2023), Ikenyei dan Haggerty (2024), serta Wijana et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kinerja organisasi. Penelitian Amalina dan Suryani (2022), Abdulwahab Anaam et al. (2023), serta Ipa et al. (2023) juga membuktikan bahwa keberhasilan sistem informasi yang didukung tata kelola dan kontrol yang baik mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi.

Di sisi lain, pengendalian internal memiliki peran dalam memastikan bahwa pemanfaatan sistem informasi berjalan sesuai prosedur, meminimalkan kesalahan, serta menjaga keandalan data dan keamanan sistem. Saragih dan Ginting (2023) menunjukkan bahwa sistem informasi yang terkelola dengan baik berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi, sedangkan Hadi et al. (2024) dan Nugraha et al. (2023) menegaskan bahwa tata kelola dan pengawasan internal yang baik mendukung efektivitas implementasi sistem serta pencapaian kinerja organisasi. Dengan demikian, kualitas sistem informasi dan pengendalian internal merupakan dua komponen yang tidak dapat dipisahkan dalam

meningkatkan kinerja perusahaan. Sistem informasi yang baik tanpa pengendalian internal berisiko menimbulkan kesalahan penggunaan, sedangkan pengendalian internal tanpa dukungan sistem informasi yang memadai akan menghambat efektivitas kerja. Oleh karena itu, kombinasi keduanya secara simultan diyakini mampu memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah kualitas sistem informasi dan pengendalian internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Madiun.