

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan [9]

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Didalam nya juga termasuk proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Sehingga, sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks. Bukan hanya komputer saja yang bekerja (*software* dan *hardware* di dalamnya), namun juga manusia (dengan *brainware* yang dimiliki). Manusia (pengguna/aktor) dalam hal ini menggunakan seluruh ide, pemikiran, perhitungan, untuk dituangkan kedalam sistem informasi yang digunakan [9].

Dalam penerapannya, sebuah sistem informasi dapat berupa sebuah *mainframe*, sebuah server dari komputer biasa, maupun *hosting* di internet pada sebuah komputer server. Namun tetap saja ada kesamaan diantara ketiga penerapan berbeda ini. Kesamaan itu yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer (internet maupun internet) untuk melakukan pemrosesan data secara bersama (terdistribusi), baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa grup pengguna, menggunakan layanan/fitur/aplikasi yang disertakan [9].

2.1.2 Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi Akademik (SIKAD) adalah aplikasi yang dirancang dan dibuat untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik dan

diperuntukkan bagi mahasiswa untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Sistem Informasi Akademik selain merupakan sumber daya informasi di kampus, dapat juga digunakan sebagai sarana media komunikasi antara dosen dan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa, dosen dengan pegawai kampus yang terkait. Dengan adanya SIAKAD memberikan kemudahan dalam menyederhanakan berbagai proses aktivitas yang dilakukan mahasiswa yang berkaitan dengan akademik.

Sistem informasi akademik memberikan manfaat bagi mahasiswa, yaitu:

1. Memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengisian dan perbaikan KRS.
2. Memudahkan dan mempercepat registrasi akademik dan pembayaran mahasiswa yang berhubungan dengan aktivitas akademik.
3. Memudahkan mahasiswa dalam memperoleh data IP semester, jadwal kuliah, jadwal ujian, nilai UTS dan UAS, dan juga memperoleh informasi-informasi yang terbaru dari jurusan dan juga pusat sistem informasi.
4. Mahasiswa dapat mengetahui informasi akademik kapan saja dan darimana saja.

Peran sistem informasi untuk kepentingan akademik pada masa sekarang dapat dibagi menjadi tiga hal, yaitu:

1. Mendukung proses akademik.
2. Mendukung pembuatan keputusan bagi para karyawan dalam organisasi.
3. Mendukung strategi-strategi dalam pencapaian tujuan organisasi.

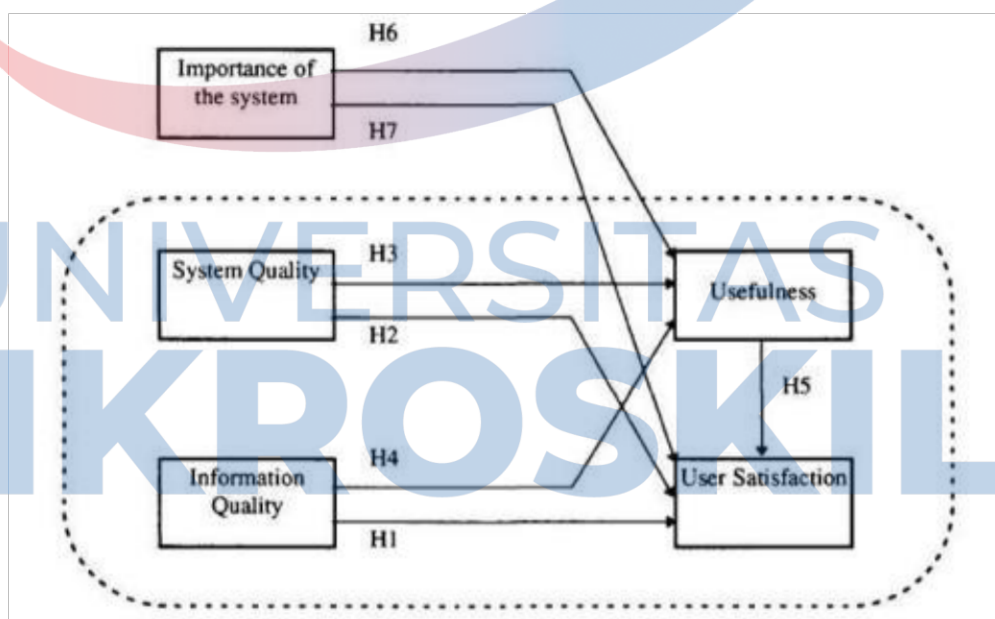
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew

Seddon dan Kiew (1996) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi yang merupakan pengembangan model Delone dan Mclean (1992), tetapi pada penelitiannya tidak meneliti variabel dampak individual dan dampak organisasi. Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengganti variabel penggunaan (*use*) dengan kegunaan (*usefulness*).

Pengembangan lainnya yang dilakukan adalah dengan menambah variabel baru kepentingan sistem (*importance system*). Hal ini dilakukan untuk memudahkan

menjelaskan variabel persepsi para pengguna tentang kegunaan dan kepuasan pengguna pada model Delone dan Mclean (1992) diganti dengan kausalitas satu arah. Penelitian dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting Sistem* (DAS) dan menggunakan dua metode analisis, yaitu *Ordinary Least Square* (OLS) *Linier Regressions* dan *Structural Equation Method* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (4) kualitas informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [8].

Gambar dibawah ini menjelaskan tentang model awal dari Seddon and Kiew, terdapat tiga variabel *independen* dan dua variabel *dependen* sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Model Pengujian Kepuasan Pemakai Model Seddon dan Kiew

Model ini menunjukkan ketergantungan dari lima elemen atau komponen pengukuran kesuksesan sistem informasi:

1. Pentingnya Sistem (*Importance of the System*)
2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
4. Kegunaan (*Usefulness*)
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berikut ini pembahasan dari kelima variable diatas yaitu:

1. Pentingnya Sistem (*Importance of the System*)

Seddon and Kiew (1996) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Persepsi tentang *importance of system* sebagai *predictor usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan user dalam sistem. Apabila seorang user merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting, maka user akan memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Persepsi tentang pentingnya sistem akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada [2].

2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Seddon and Kiew (1996) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki peranan yang sangat penting, karena semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas bagi kebutuhan pengguna, kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja operasional sistem tersebut dinilai lebih baik, demikian pula sebaliknya apabila sistem tidak dapat menghasilkan informasi yang berkualitas maka dapat dikatakan sistem tersebut gagal [2].

3. Kualitas Informasi (*Information System*)

Penelitian oleh Radityo dan Zulaikha (2007) memberikan penegasan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Kualitas sistem informasi terkait dengan isu-isu seperti ketepatan waktu, akurasi, relevansi,

dan format informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pemakai sistem informasi [2].

4. Kegunaan (*Usefulness*)

Seddon and Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang manfaat sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kegunaan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem [2].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Seddon and Kiew (1996) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menunjukkan kesuksesan atau kejengkelan dalam interaksi yang dilakukan dengan sistem. Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, begitu juga sebaliknya. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Ada yang merasa tidak puas, ada yang merasa puas dan ada yang merasa sangat puas terhadap sistem. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan harapan dan inspirasi yang diperoleh dari interaksi dengan sistem. Hal yang dapat dilihat adalah persepsi tentang *usefulness* atau kegunaan sistem bagi pengguna. Jika pengguna merasa sistem bermanfaat tentunya ada tambahan manfaat yang diharapkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut [2].

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini, akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil
1	Pandu Krida Laksana, Bimbingan Subroto Zaki, Baridawan	Determinan Evaluasi Sistem Satuan Kerja Aplikasi (Sistem Aplikasi Satker (SAS)): Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi. Tahun: 2017	Independen: 1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Dependen: 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Hasil Penelitian: 1. Kualitas system berpengaruh positif terhadap kegunaan 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem informasi 3. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 5. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem 6. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 7. Kegunaan sistem berpengaruh positif

				terhadap kepuasan pengguna
2	Dedy Setiawan, Husni Hasbullah	Analisis Faktor Kesuksesan Model Seddon Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Jambi (2018).	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Sistem (<i>Quality System</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Quality Information</i>) 3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>) <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 	<p>Hasil Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. 2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan. 4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 5. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. 6. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 7. Kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

3	Darmawan	<p>Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Sragen. Tahun: 2010</p>	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Quality Information</i>) 3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>) <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 	<p>Hasil Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem 3. Kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem 5. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna 6. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan
---	----------	---	---	--

				<p>terhadap kegunaan system</p> <p>7. Pentingnya sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
4	Fatania Latifa	<p>Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai Badan Layanan Umum). Tahun: 2011</p>	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pentingnya sistem (<i>Importance of the System</i>) 2. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) 3. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>) <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 	<p>Hasil Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem 3. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kegunaan system 5. Kualitas informasi tidak berpengaruh

				<p>positif dan tidak signifikan terhadap kegunaan sistem</p> <p>6. Kegunaan sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>7. Pentingnya sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
5	Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenyta Dewi	<p>Pengaruh Pentingnya Sistem Kualitas, Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten). Tahun : 2016</p>	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Sistem (<i>Quality System</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Quality Information</i>) 3. Pentingnya Sistem (<i>Importance System</i>) <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 	<p>Hasil Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem 3. Kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Pentingnya sistem berpengaruh positif

				<p>dan signifikan terhadap kegunaan sistem</p> <p>5. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem</p> <p>6. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna</p> <p>7. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna</p>
6	<p>Nyoman Agus Putrawan, I.G.A. Made Asri Dwija Putri, Dodik Ariyanto</p>	<p>Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar.</p> <p>Tahun: 2017</p>	<p>Independen:</p> <p>3. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>4. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>5. Pentingnya Sistem (<i>System Importance</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>6. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</p> <p>7. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan.</p> <p>4. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p>

				<p>5. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.</p> <p>6. Pentingnya sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>7. Kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	--	--	--	---

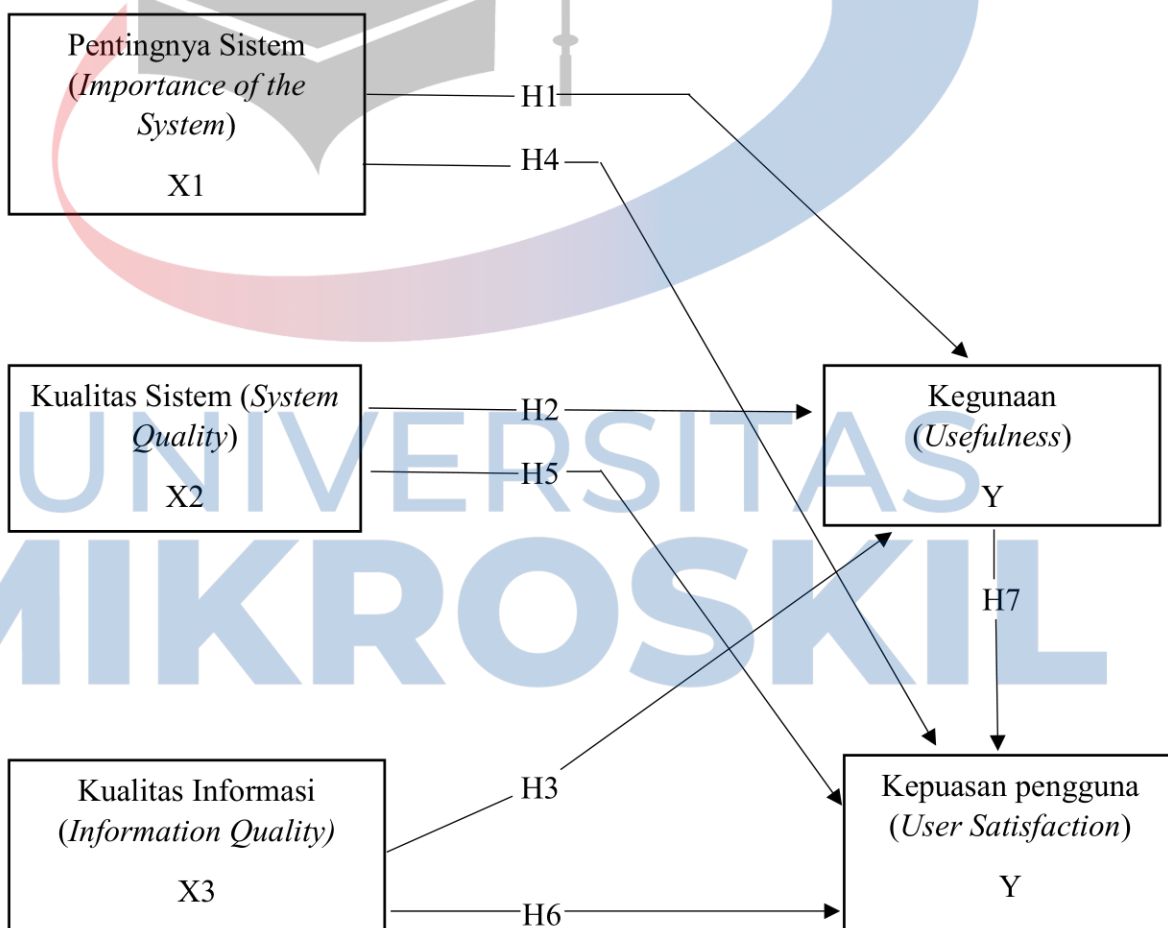
Berdasarkan *literature review* yang dilakukan pada tabel yang tertera diatas diperoleh hasil yang beragam terhadap model Seddon dan Kiew (1996) yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Simon Nisja Putra dan Anastasya Fenyta Dewi (2014) juga menambahkan bukti empiris kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [10]. Penelitian yang dilakukan Fatania latifa (2011) juga menemukan bukti empiris kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas sistem dan pentingnya sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [8].

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti nyata terkait dengan kepuasan pengguna sistem informasi Portal Akademik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

2.3 Kerangka / Model Konseptual

Dalam penerapan sistem informasi yang baru merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi pihak organisasi dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Dalam hal tersebut aspek pengguna sistem merupakan salah satu yang menentukan keberhasilan dari penerapan sistem tersebut, dan juga sebagai aspek yang begitu penting untuk dapat dipertimbangkan.

Pengukuran kepuasan pengguna sistem dapat dilakukan dengan menggunakan model Seddon dan Kiew (1996) yang dilakukan dengan cara melihat atau mengukur bagaimana perilaku pengguna sistem dan juga dilihat sejauh mana tingkat kesuksesan sistem, tapi kegunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi dengan melibatkan variabel bebas (*Independent Variable*) yang terdiri dari pentingnya sistem (*Importance of the System*), kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kegunaan (*Usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai *Dependent Variable*. Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan kerangka penenelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Hubungan Pentingnya Sistem dan Kegunaan Sistem

Dalam penelitian Seddon Kiew (1996) dengan adanya penambahan variabel pentingnya sistem (*importance system*), maka akan beranggapan bahwa apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut [2]. Kesuksesan sistem informasi dapat ditentukan dengan pentingnya sistem informasi bagi pengguna, dan apakah pentingnya sistem tersebut mendapatkan perasaan yang senang bagi pengguna sistem. Dalam penelitian yang dilakukan Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenya Dewi (2014) menyatakan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, pengguna sistem tetap menganggap sistem tersebut penting dalam menunjang kinerja mereka meskipun sistem tersebut tidak memberikan rasa kepuasan terhadap pengguna sistem [10]. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nyoman, Made dan Dodik mengatakan bahwa Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan [11]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem.

2.4.2 Hubungan Kualitas Sistem dan Kegunaan Sistem

Seddon and Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang seberapa bermanfaatnya sistem yang digunakan dalam mengupayakan dan mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Delone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem. Tingkat kebermanfaatan sistem akan terlihat dari frekuensi pengguna sistem. Apabila sistem banyak digunakan maka dalam hal ini menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik dalam meningkatkan kinerja seorang pengguna.

Dalam penelitian Pandu Krida Laksana, Bambang Subroto Zaki dan Baridwa juga menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem. Hal itu dilihat dari kemudahan dalam penggunaan sistem, peningkatan kinerja dan juga

peningkatan produktivitas [12]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.3 Hubungan Kualitas Informasi dan Kegunaan Sistem

Menurut Jogiyanto (2005:11) nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari kegunaan informasi yang didapat untuk membuat dan menyajikan laporan-laporan dalam pembuatan keputusan (Delone dan Mclean 1992). Menurut Ong et al. (2009:399) berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Negash et al. (2003:758) juga menjelaskan bahwa kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem [13]. Berdasarkan penjelasan tersebut maka disimpulkan bahwa kualitas informasi dilihat dari keluaran/output yang dihasilkan sistem dan juga nilai informasi tersebut bagi pengguna.

Dalam penelitian Pandu Krida Laksana, Bambang Subroto Zaki, dan Baridwan menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem. Dalam penelitiannya juga menyatakan suatu sistem harus mampu memberikan informasi yang akurat. Penelitiannya sejalan dengan pernyataan Shuqin, et al. (2016) dan Rana, et al. (2015) yaitu kegunaan secara langsung dipengaruhi oleh keyakinan pengguna pada kualitas informasi. Kualitas informasi yang dimaksud adalah output dari sistem informasi yang terbaru, relevan, akurat, dan juga tepat waktu [12]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan Sistem.

2.4.4 Hubungan Pentingnya Sistem dan Kepuasan Pengguna

Seddon dan Kiew (1996) menjelaskan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi *importance of the system* dari seorang pengguna menunjukkan bahwa adanya keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan sistem tersebut. Jika pengguna sistem

menganggap sistem menjadi hal yang penting, hal tersebut mengindikasikan bahwa sistem tersebut bermanfaat dalam melaksanakan pekerjaan. Indikasi lain menunjukkan bahwa pengguna sistem telah merasa puas dengan sistem yang ada dan akan terganggu jika sistem tidak bekerja. Persepsi tentang pentingnya sistem bagi pengguna menunjukkan bahwa pengguna tersebut puas terhadap kinerja sistem.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh Pandu krida Laksana, Bambang Subroto Zaki, dan Baridwan yaitu menyatakan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang didapatkan juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Armstrong, et al. (2005), Darmawan (2010), dan Triono, et al (2013) yang menyatakan pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [12]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4: Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.5 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Suatu kualitas sistem yang baik bisa kita lihat dari bagaimana sebuah sistem melakukan proses pengolahan data, kecepatan akses data, dan juga keamanan data yang dapat dipercaya. Sistem menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang dapat digunakan oleh pihak internal dan eksternal (O'Brien & Marakas, 2010:15). Dalam penelitian yang didapat oleh Nyoman, Made dan Dodik menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Implikasinya adalah pengguna lebih puas terhadap sistem jika kualitas sistem tersebut memadai seperti kecepatan sistem dalam menjalankan perintah pengguna, kecepatan sistem untuk kembali berfungsi ketika terjadi *error*, kemudahan akses bagi para pengguna, bahasa/perintah yang digunakan sistem mudah dipahami [11].

Pandu krida laksana, Bambang Subroto Zaki, dan Baridwan juga mendapatkan hasil yang sama, yaitu kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasilnya didukung oleh penelitian Miss (2014), Machanda dan Mukherje (2014), dan Freeze, et al (2010) yang menyatakan bahwa jika kualitas sistem meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat [12]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 5: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.4.6 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi dapat dinilai dari perspektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kualitas informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna. Kualitas informasi yang diukur terkait ketepatan waktu, akurasi, relevansi dan format informasi ternyata tidak mencerminkan persepsi terhadap kepuasan, sehingga semakin tinggi kualitas informasi yang digunakan tidak diikuti oleh persepsi kepuasan pemakainya. Kualitas informasi yang bersifat *mandatory*, tidak serta merta tepat sebagai pengukur pengguna nyata. Penggunaan *mandatory* sistem informasi tidak dapat digunakan untuk mengukur puas tidaknya pemakai sistem [2]. Oleh karena itu, semakin baik kualitas informasi maka akan berpengaruh semakin tinggi pula terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang didapat oleh Dedy Setiawan dan Husni Hasbullah menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam memberikan hasil bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem (SIKAD) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) [6]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 6: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.4.7 Hubungan Kegunaan dan Kepuasan Pengguna

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan Li (1997) menyatakan bahwa apabila sistem menghasilkan informasi yang berkualitas dan kemudian informasi tersebut bermanfaat terhadap pekerjaan penggunanya maka pengguna akan mempromosikan sistem tersebut terhadap rekan kerja lainnya. Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak user yang mencoba dan menggunakannya, menunjukkan bahwa sistem tersebut sangatlah bermanfaat. Dengan adanya pengguna

sistem memperoleh manfaat dari informasi yang dihasilkan maka akan ada kecenderungan untuk pengguna lain mengikutinya, sehingga pengguna sistem informasi akan meningkat yang menunjukkan adanya kepuasan pengguna sistem [2].

Dalam penelitian Nyoman, Made dan Dodik menyatakan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Implikasi yang didapat adalah pengguna lebih puas terhadap sistem jika dapat membantu menyelesaikan pekerjaan yang lebih cepat, dapat meningkatkan kinerjanya, dapat meningkatkan produktivitas, dapat membuat pekerjaan lebih efektif, dapat mempermudah pekerjaan, dan juga bermanfaat dalam pekerjaan. Penelitian ini juga mendapat dukungan dari Rouibah *et al* (2009), Istianingsih dan Wijayanto (2008) [11]. Maka dari hasil penelitian tersebut, peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 7: Kegunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna



UNIVERSITAS
MIKROSKIL