

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Menurut Pendapat Gelinas, Oram, dan Wiggins (1990), “Sistem Informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakai.”[9]

Selanjutnya Menurut Pendapat Tata Sutabri (2005), “Sistem informasi sebagai bagian sistem dari sebuah organisasi. Sistem ini mempertemukan kebutuhan pengelolaan pengambilan keputusan (transaksi) harian yang mendukung fungsi-fungsi dan kinerja organisasi pada tataran manajerial. Sistem ini pada tataran strategi dapat menyediakan jenis-jenis laporan yang dibutuhkan kepada pihak-pihak yang terkait, internal maupun eksternal.”[10]

Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi mencakup sekumpulan komponen yang berbasis komputer untuk dapat mencapai suatu sasaran tertentu, mendukung kinerja dan menyediakan jenis-jenis laporan pada suatu Organisasi. Komponen-komponen Sistem Informasi yang dimaksud terdiri dari:

- **Komponen input**
Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Input disini termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen dokumen dasar.
- **Komponen model**
Komponen ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- **Komponen output**

Hasil dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua pemakai sistem.

- **Komponen teknologi**

Teknologi merupakan “tool box” dalam sistem informasi, Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

- **Komponen hardware**

Hardware berperan penting sebagai suatu media penyimpanan vital bagi sistem informasi. Yang berfungsi sebagai tempat untuk menampung database atau lebih mudah dikatakan sebagai sumber data dan informasi untuk memperlancar dan mempermudah kerja dari sistem informasi.

- **Komponen software**

Software berfungsi sebagai tempat untuk mengolah, menghitung dan memanipulasi data yang diambil dari hardware untuk menciptakan suatu informasi.

- **Komponen basis data**

Basis data (database) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak paket yang disebut DBMS (Database Management System).

- **Komponen control**

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan sistem itu sendiri, ketidak efisienan, sabotase dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat

merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

2.1.2 Sistem Portal Akademik

Sistem Informasi Akademik adalah sebuah sistem untuk keperluan pengolahan data-data akademik dengan penerapan teknologi computer baik '*hardware*' maupun '*oftwarare*', yang dimaksud Hardware (perangkat keras) adalah peralatan-peralatan seperti computer (*PC Computer*), Printer, CD ROM, Hardisk dan sebagainya, sedangkan '*Software*' (perangkat lunak) adalah program computer yang memfungsikan '*hardware*' tersebut yang dibuat khusus untuk keperluan data-data akademik. [11]

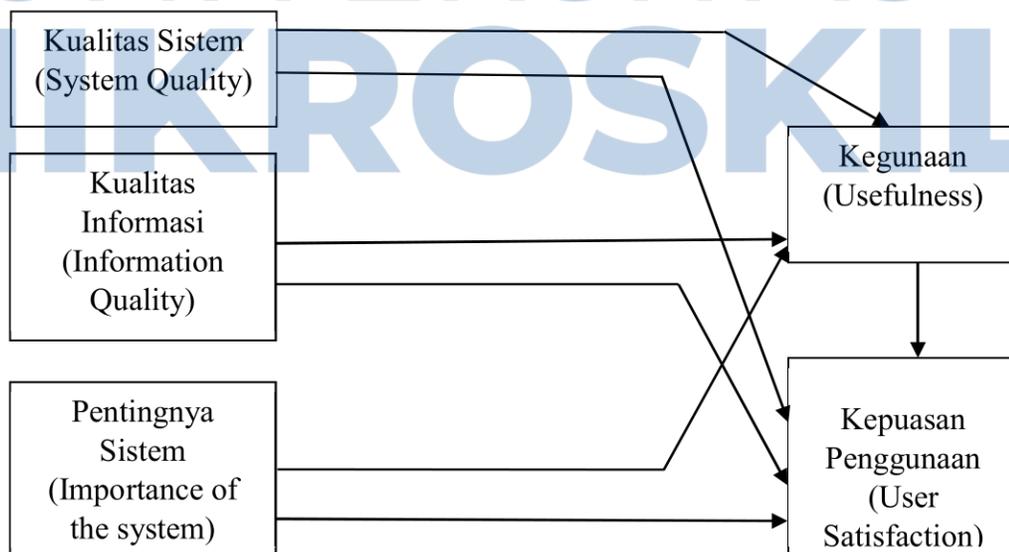
Sistem informasi Akademik merupakan sistem yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan sebuah lembaga pendidikan yang telah terkomputerisasi untuk melakukan kegiatan akademik secara terstruktur sehingga secara proses yang seharusnya memerlukan waktu banyak, tetapi dapat teratasidengan waktu yang cepat.[12]

2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew

Model Seddon dan Kiew (1996) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi dengan menguji model Delone dan Mclean (1992) dengan 9 menambahkan dua variabel baru yaitu Importance of the system serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Model Delone and McLean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka sistem itu harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif [6]. Seddon dan Kiew menyatakan bahwa Delone dan Mclean terlalu luas dan membingungkan karena tidak memisahkan antara proses yang mendasari keberhasilan sistem informasi dengan faktor yang menyebabkan keberhasilan sistem informasi tersebut [5]. Berdasarkan hal tersebut, Seddon dan Kiew (1996) mengembangkan model dengan mengganti *use* menjadi *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi pentingnya sistem (*importance of the system*), pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan user (*user involvement*). Keterlibatan

user yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional. Pengembangan lainnya yang dilakukan adalah mengganti hubungan sebab-akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model DeLone dan McLean (1992) dengan kausalitas satu arah. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya. Penelitian dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting System (DAS)* dan menggunakan dua metode analisis, yaitu *ordinary least square (OLS) linear regressions* dan *structural equation method (SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas sistem informasi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem, (4) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [7]. Gambar di bawah ini menjelaskan tentang model awal dari Seddon and Kiew, terdapat tiga variabel independen dan dua variabel dependen sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996)

Berikut pembahasan dari kelima Variabel Seddon dan Kiew yaitu Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information System*), Pentingnya Sistem (*Importance of the System*), Kegunaan (*Usefulness*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsistensi dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Kemudahan dalam menggunakan hardware dan software yang ada dalam sistem diharapkan mampu meningkatkan kinerja sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pengguna [13].
2. Kualitas Informasi (*Information System*) Penelitian di Indonesia oleh Radityo dan Zulaikha (2007) memberikan penegasan bahwa kualitas informasi menunjukkan output dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pada pemakai sistem informasi [14].
3. Pentingnya Sistem (*Importance of System*) menyatakan bahwa persepsi tentang Pentingnya Sistem sebagai predicator usefulness dan user satisfaction didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan pengguna dalam sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Dengan kata lain persepsi tentang pentingnya Sistem akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada [13].
4. Kegunaan (*Usefulness*) Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa usefulness menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem.

Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem [13].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Seddon dan 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, dan sebaliknya. Masing-masing pengguna sistem tentunya memiliki pendapat yang berbedabeda terhadap sistem. 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 di peroleh dari interaksi dengan sistem. Hal yang dapat dilihat adalah persepsi tentang usefulness atau kebermanfaatan sistem bagi pengguna. Jika pengguna merasa sistem bermanfaat tentunya apabila ada tambahann manfaat yang diharapkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.[13]

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah terlebih dahulu diteliti oleh Peneliti dan kemudian dilakukan untuk melakukan penelitian selanjutnya, pada bagian penelitian terdahulu akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Terkait	Hasil Penelitian
1.	Peter B.Seddo n dan Min Yen Kiew [3]	1996	A Partial Test And Developme nt of Delon And McLean's	Independen: 1. Kualitas sistem (system quality) 2. Kualitas	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap

			Of Is Success.	<p>Informasi (<i>Information quality</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>importance of the system</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</p> <p>2. Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</p>	<p>kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem</p> <p>5. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>
--	--	--	-------------------	--	--

					<p>kegunaan sistem</p> <p>6. Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem</p> <p>7. Kegunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem</p>
2	Hanif Dwi kurniawan dan Ribut Sugianto [4]	2015	Analisi faktor yang Mempengaruhi kepuasan pengguna portal pengguna Jasa DJBC dengan model kesuksesan sistem	Independen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>) 3. Pentingnya Sistem (<i>importance of the</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan

			informasi Delone dan McLean (Studi kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk).	<p><i>system</i>)</p> <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan pengguna (user satisfaction) 	<p>terhadap kepuasan pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan.
3	Istianingsih dan Setyo Hari wijayanto [5]	2008	Analisis keberhasilan penggunaan perangkat lunak akuntansi ditinjau dari persepsi pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan sistem informasi).	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Information quality</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 (user satisfaction) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir. 2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

					3. Pentingnya sistem berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna
4	Darmawan [6]	2010	Pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen.	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>) 2. Kualitas Informasi (<i>Information quality</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 (user satisfaction) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna. 3. Pentingnya sistem berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna.
5	Fatania Latifa [7]	2011	Pengaruh Pentingnya	1. Kualitas sistem	1. Kualitas sistem

			<p>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)</p>	<p>(<i>system quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>importance of the system</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</p> <p>2. Kepuasan pengguna (user satisfaction)</p>	<p>berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh negative terhadap kepuasan</p>
6	Sudarmadi [8]	2010	<p>Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem</p>	<p>1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information</i></p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna</p>

			Informasi (Studi Kasus Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen).	<i>quality</i>) 3. Pentingnya Sistem (<i>importance of the system</i>) Dependen: 1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>) 2. Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	sistem informasi. 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi . 3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
--	--	--	---	---	--

Dari berbagai hasil penelitian yang dihasilkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang menggunakan Model Kesuksesan Seddon dan Kiew (1996) . Penelitian yang dilakukan Hanif Dwi Kurniawan dan Ribus Sugianto (2015) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna akan tetapi terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Juga terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Serta terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara pentingnya sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna[4] dan, Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Peter B.Seddon dan Min Yen Kiew (1996) [3]. Peneliti lain Fatania Latifa (2011)

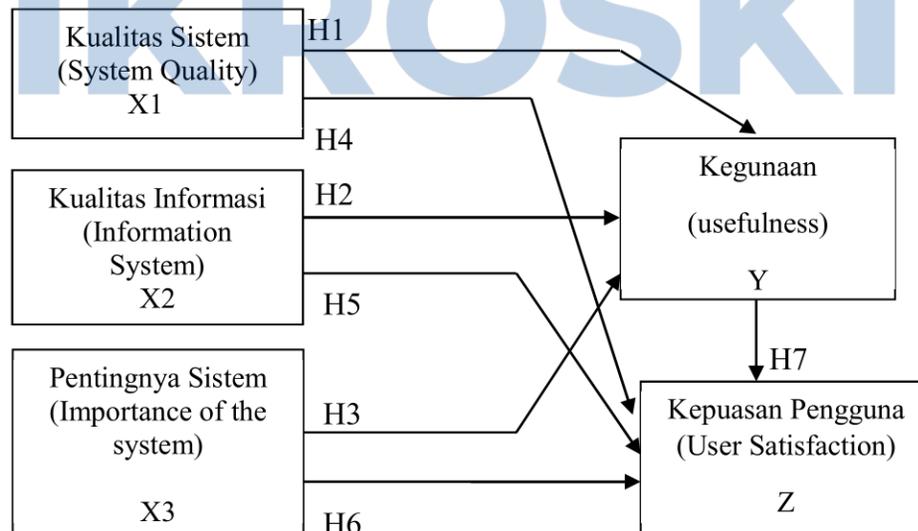
terdapat bukti empiris kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas sistem dan pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna [5].

Berdasarkan Hasil penelitian diatas, Peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian untuk memperoleh hasil yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem PortalMikroskilAkademik (MIKA) dikalangan Dosen STMIK Mikroskil.

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka/Model konseptual ialah bagian yang dapat digambarkan untuk mengetahui relasi antar variabel dependen dan variabel Independen. Salah satu kunci keberhasilan bagi pihak organisasi ataupun perusahaan yaitu penerapan sistem informasi yang baru. Dalam Hal ini aspek pengguna merupakan salah satu penentu keberhasilan dari penerapan sistem, merupakan aspek yang sangat penting untuk dipertimbangkan. Kerangka/Model dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi dan Pentingnya Sistem Portal Mikroskil Akademik (MIKA) terhadap kegunaan dan Kepuasan Pengguna dikalangan Dosen STMIK Mikroskil. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Pentingnya Sistem. Dan variabel intervening yaitu kegunaan, selain itu variabel (terikat) yaitu kepuasan Pengguna.

Berdasarkan kerangka yang telah diuraikan diatas. Maka, dapat digambarkan kerangka Pemikiran dalam penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kegunaan Sistem

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekwensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik dan dapat membantu saat bekerja. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi. Atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem. [6]

Dalam penelitian Darmawan (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Penjelasan di atas memberikan keyakinan bahwa para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi. [6]

H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan Sistem.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kegunaan Sistem

Li (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan. Li (1997) juga menyatakan apabila sistem menghasilkan informasi yang berkualitas dan kemudian informasi tersebut bermanfaat terhadap pekerjaan penggunanya maka pengguna akan mempromosikan sistem tersebut terhadap rekan kerja lainnya, sehingga akan ada tambahan para pengguna baru yang mencoba memanfaatkan sistem tersebut. Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak pengguna yang mencoba dan menggunakan bahwa sistem tersebut sangatlah bermanfaat. [15]

Dalam penelitian Li (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Penjelasan di atas memberikan

keyakinan bahwa Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak pengguna yang mencoba dan menggunakan bahwa sistem tersebut sangatlah bermanfaat.[15]

H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan Sistem.

2.4.3 Pengaruh Pentingnya Sistem terhadap Kegunaan Sistem

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi tentang *importance of system* sebagai prediktor *usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan pengguna dalam sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Dengan kata lain persepsi tentang *importance of system* akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada. [5]

Dalam penelitian Peter B. Seddon & Min Yen Kiew (1996) menyatakan bahwa Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan Sistem. Persepsi tentang pentingnya Sistem, memberikan penjelasan Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut.[3]

H3: Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan Sistem.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Li (1997) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Li (1997) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem. Kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain :

1. Kemudahan ke dalam akses sistem. Sistem yang berkualitas mampu memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya.
2. Waktu yang digunakan untuk merespon sistem. Kecepatan sistem dalam menjalankan perintah pengguna akan membuat kerja user meningkat.

3. Fitur dari bahasa komputer yang digunakan. Aspek ini akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan pengguna tentang komputer, namun bahasa komputer yang mudah dipahami dan mudah digunakan menunjukkan kualitas sistem yang baik.
4. Realisasi permintaan pengguna. Sistem yang berkualitas mampu memunculkan output sesuai dengan keinginan dan perintah yang pengguna berikan.
5. Korekasi terhadap kesalahan. Sistem yang berkualitas hendaknya dapat menemukan kesalahan yang terjadi. Akan sangat bagus bila sistem bisa melakukan autocorrection terhadap kesalahan yang terjadi. Namun bila hal tersebut belum mampu terwujud, minimal sistem mampu memberikan peringatan apabila terjadi kesalahan.
6. Keamanan model dan data. Sistem yang berkualitas memberikan jaminan perlindungan akan keamanan sistem dan data yang ada didalamnya.
7. Dokumentasi sistem dan prosedur, Sistem yang baik hendaknya memiliki dokumentasi yang lengkap.
8. Fleksibilitas sistem dan sistem yang terintegrasi. Sistem yang fleksibel akan mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem. Apabila antara sistem dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja [15].

Dalam penelitian Peter B. Seddon & Min Yen Kiew (1996), Hanif Dwi Kurniawan & Ribut Sugianto (2015), dan Darmawan (2010) menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Penjelasan diatas memberikan keyakinan bahwa satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem.

H4: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean 1992) [3].

Dalam penelitian Peter B. Seddon (1996) & Min Yen Kiew, Hanif Dwi Kurniawan & Ribus Sugianto (2015), Fatania Latifa (2011) dan Sudarmadi (2010) menyatakan bahwa kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Persepsi Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari perspektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari persepsi kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunaannya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang dihasilkan jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan maka sistem informasi dinilai belum sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna. Persepsi di atas memberikan keyakinan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

H5: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.4.6 Pengaruh Pentingnya Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan. Dengan adanya penambahan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) mereka berasumsi bahwa keterlibatan user (*user involvement*) yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengguna. Indikator kesuksesan sistem informasi dapat ditentukan dengan pentingnya sistem informasi bagi pengguna, dan apakah pentingnya sistem tersebut dapat menimbulkan perasaan senang bagi pengguna sistem [3].

Dalam penelitian Peter B. Seddon & Min Yen Kiew (1996) Hanif dan Ribus (2015), Darmawan (2010) menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan. Penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H6: Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.4.7 Pengaruh Kegunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna

Seddon dan Kiew (1996) menjelaskan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi *usefulness 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 [3].

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996), Darmawan (2010), Hanif dan Ribus (2015) menunjukkan bahwa kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Kegunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL