

2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Pada dasarnya Sistem informasi yang telah diterapkan dipusahaan diharapkan mampu memberi kontribusi terhadap suatu organisasi dalam rutinitas operasional perusahaan dan dapat membantu dalam keunggulan kompetitif antar perusahaan. Menurut jogiyanto (2005) Sistem informasi adalah suatu sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi yang mempertemukan berbagai kebutuhan seperti pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial serta kegiatan strategi yang dapat menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan[2].

2.1.2 Karakteristik Sistem Informasi

Menurut jogiyanto (2005) karakteristik sistem yaitu[2]:

1) Mempunyai komponen sistem (Components)

Suatu sistem berada dalam lingkungan sistem itu sendiri yang saling berinteraksi artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Misalnya suatu sistem perusahaan dapat dikatakan sebagai suatu sistem dan industri merupakan sistem yang lebih besar atau *supra system*. Dan jika dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan disebut sebagai subsistem.

2) Mempunyai Batasan Sistem (Boundary)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan lingkungan luarnya.

3) Lingkungan Luar Sistem (Environment)

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem, baik pengaruh yang menguntungkan maupun yang merugikan. pengaruh lingkungan luar ini harus tetap dijaga dan dipelihara.

Sedangkan pengaruh lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, jika tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4) Mempunyai Penghubung Sistem (Interface)

Penghubung merupakan media antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. penghubung ini yang akan mengalirkan keluaran (output) yang akan menjadi masukan (input). dimana penghubung ini saling berintegrasi.

5) Mempunyai Masukan Sistem (Input)

Masukan merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) yaitu energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi dan masukan sinyal (signal input) yaitu energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran.

6) Mempunyai keluaran Sistem (Output)

Keluaran merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan yang berupa masukan untuk subsistem yang lain atau sebagai sisa pembuangan.

7) Mempunyai Pengolah Sistem (Processing)

Pengolah Sistem merupakan bagian yang merubah masukan menjadi keluaran

8) Mempunyai Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (goal) atau sasaran (objective). jika suatu sistem tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. kedua hal inilah yang dapat mengarahkan suatu sistem apakah terkendali dan terarah dari pencapaian tujuan dan sasaran.

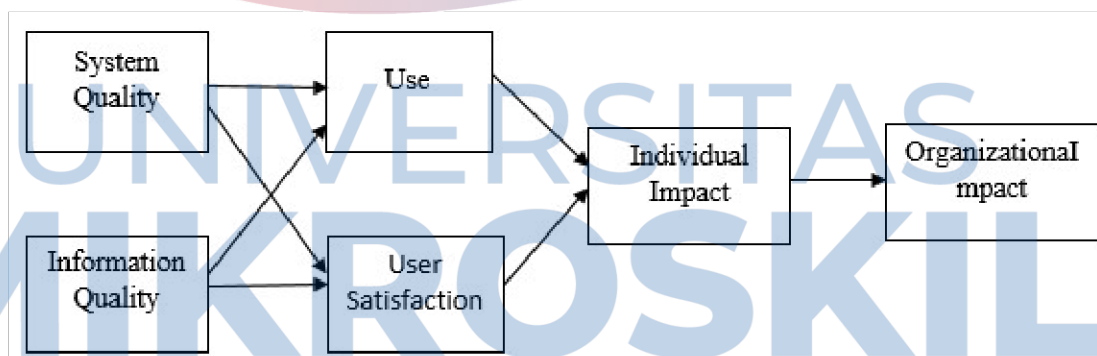
2.1.3 Sistem Informasi DAPODIK

Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (*Dapodik*) adalah sistem informasi pendataan yang dilakukan untuk seluruh entitas data pokok pendidikan yang bersifat individual dan terintegrasi dari 4 jenis data (Tiga Entitas Pendidikan dan Substansi Pendidikan) yaitu PTK (Pendidikan dan Tenaga Kependidikan), Satuan Pendidikan, Peserta Didik dan Substansi Pendidikan sekolah *untuk jenjang dasar (SD, SDLB, SMP, SMPLB)*. Sistem ini dibangun dalam rangka untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dengan cepat, lengkap, valid dan terbaru (*up to date*). Cara kerja sistem dapodik dimulai pada operator sekolah yang memegang peranan penting dalam *Dapodik* yaitu

dengan menyebarkan formulir pendataan Kepala Sekolah, Pendidik Tenaga Kependidikan (PTK) dan Peserta Didik dalam rangka mendapatkan data untuk dientri kedalam aplikasi *Dapodik*, mengentri data sesuai dengan data yang terisi di formulir pendataan dan mengirim data ke server melalui aplikasi *Dapodik*.

2.1.4 Model Kesuksesan DeLone & McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean atau biasa yang disebut dengan *DeLone and McLean Information Success Model* merupakan hasil dari pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya penelitian oleh Shannon & Weaver (1949) dan Mason (1978) dalam Jogiyanto (2007) serta penelitian-penelitian lain sebelumnya. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) [13].



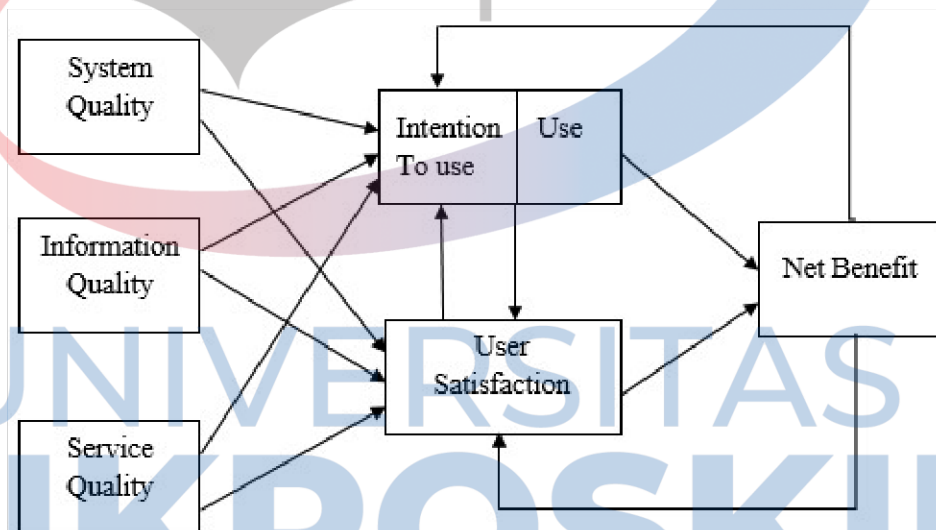
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

Dengan berkembangnya penelitian dibidang implementasi sistem informasi dengan menggunakan model kesuksesan Delon dan Mclean, menyebabkan banyaknya kritik dan saran untuk model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Untuk menjawab serta merespon dari banyaknya kritikan dan saran yang telah diajukan oleh peneliti empiris untuk model ini, maka setelah sepuluh tahun kemudian pada tahun 2003 Delon dan Mclean memodifikasi model ini dengan

menambah dan menggabungkan beberapa variabel. Adapun variabel yang ditambah atau dirubah adalah sebagai berikut[12]:

- 1) Menambahkan variabel bebas yaitu kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi
- 2) Merubah dan menggabungkan kedua variabel yaitu dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefits*) yang tujuannya adalah untuk menjaga model tetap sederhana atau parsimoni
- 3) Menambah dimensi intensitas penggunaan sebagai alternatif dari dimensi penggunaan (*use*)

Dari uraian diatas model yang diperbaharui pada tahun 2003 akan terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Dari setiap elemen diatas perlu diuraikan kembali guna memudahkan sebagai alat ukur dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi. Elemen-elemen yang diuraikan hanya berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Kualitas sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem yaitu yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi yaitu yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi

5. Dampak individu (*individual impact*)

Individual impact merupakan *feedback* dari sistem informasi yang telah memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pengguna dalam pengambilan keputusan sehingga meningkatkan produktivitas pengguna sistem.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan sebuah penelitian perlu dilakukannya literatur review guna memudahkan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu merupakan acuan peneliti untuk melakukan analisis terhadap kesuksesan sistem informasi *Dapodik* dengan variabel-variabel yang terkait dapat terlihat pada tabel 2.1 di halaman berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Topik Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil yang diperoleh
1	William H.Delone And Ephraim R.McLean[12]	2003	Model kesuksesan Delon dan McLean	Variabel independen: 1. Kualitas informasi (system quality) 2. Kualitas sistem	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : 1. Kualitas sistem berpengaruh positif

				<p>(information quality)</p> <p>3. Kualitas layanan (service quality)</p> <p>Variabel intervening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna (user satisfaction) <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manfaat bersih (Net benefit) 	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih</p> <p>5. Kualitas sistem berpengaruh</p>
--	--	--	--	---	---



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

					<p>positif signifikan terhadap dampak manfaat bersih</p> <p>6. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap dampak manfaat bersih</p> <p>7. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak manfaat bersih</p>
2	Sukirman Ali Rokhman Laeli Budiarti[7]	2014	Mengukur kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi pada Sistem	Variabel independen: 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem	Dari hasil penelitian diperoleh bahwa : 1. Kualitas informasi tidak berpengaruh

			<p>Informasi Manajemn dengan Model Delon dan Mclean</p>	<p>3. Kualitas layanan</p> <p>Variabel intervening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dampak individu 	<p>positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu</p> <p>5. Kepuasan pengguna memediasi</p>
--	--	--	---	---	--

					secara tidak langsung (indirect) hubungan antara kualitas layanan terhadap dampak individu tetapi tidak dengan kualitas sistem dan kualitas informasi
3	Razilan Abdul Kadir, Noor' Aini Ismail dan Saiful Fari Mat Yatin [8]	2015	Benefit dari implementasi sistem ERP dalam telekomunikasi	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan <p>Variabel intervening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna 	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem dan kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan net benefit 2. Kualitas layanan berpengaruh

				<p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Net benefit 	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna dan net benefit</p> <p>3. Kepuasan pengguna sebagai mediasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap net benefit tidak berpengaruh signifikan sedangkan kualitas layanan signifikan terhadap net benefit yang dimediasi oleh kepuasan pengguna</p>
4	<p>Zeinab Zaremohzzabieh, Bahaman Abu Samah, Jusang Bolong <i>et al</i>[9]</p>	2016	<p>Untuk menilai Efektivitas Statistical Learning Tool (SLT) pada Student</p>	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem SLT berpengaruh

			Statistics Performance	<p>3. Kualitas layanan</p> <p>Variabel intervening:</p> <ul style="list-style-type: none"> intention to use user satisfaction <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Student Statistics Performance 	<p>positif secara langsung (direct) terhadap Student Statistics Performance</p> <p>2. Kualitas informasi SLT tidak berpengaruh secara langsung (direct) terhadap Student Statistics Performance</p> <p>3. Kualitas layanan SLT berpengaruh positif secara direct terhadap Student Statistics Performance</p> <p>4. Kualitas Sistem SLT tidak berpengaruh secara tidak</p>
--	--	--	---------------------------	--	---

					<p>langsung (indirect) pada Student Statistics Performance melalui intention to use dan user satisfaction</p> <p>5. Kualitas informasi SLT tidak berpengaruh secara indirect pada Student Statistics Performance melalui intention to use dan user satisfaction</p> <p>6. Kualitas layanan SLT tidak berpengaruh secara indirect pada Student Statistics Performance melalui intention to use</p>
--	--	--	--	--	---

					dan user satisfaction
5	Yobo Endra Pranant, Ashari Sudjoko dan Sumaryono[5]	2014	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Geografi Kementrian Kehutanan Di Papua Barat	<p>Variabel independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan <p>Variabel intervening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna <p>Variabel dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Net benefit 	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kepuasan pengguna

					berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net benefit 5. Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit
6	Purwaningsih[11]	2010	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) <i>Online</i> (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)) dengan modifikasi model Delon dan Mclean	Variabel independen: 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan Variabel intervening: • Kepuasan pengguna Variabel dependen: • Dampak individu	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : 1. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna 2. Kepuasan pengguna berpengaruh

					signifikan dan positif terhadap dampak individu 3. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap dampak individu
7	Aris Kusumawati, Dr.Apol Pribadi dan Hanim Maria Astuti [10]	2013	Analisis sistem informasi terhadap peningkatan produktivitas dan pengetahuan mahasiswa sebagai pengguna media pembelajaran berbasis E-Learning pada	Variabel independen: 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan Variabel intervening: • Kepuasan pengguna	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : 1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh

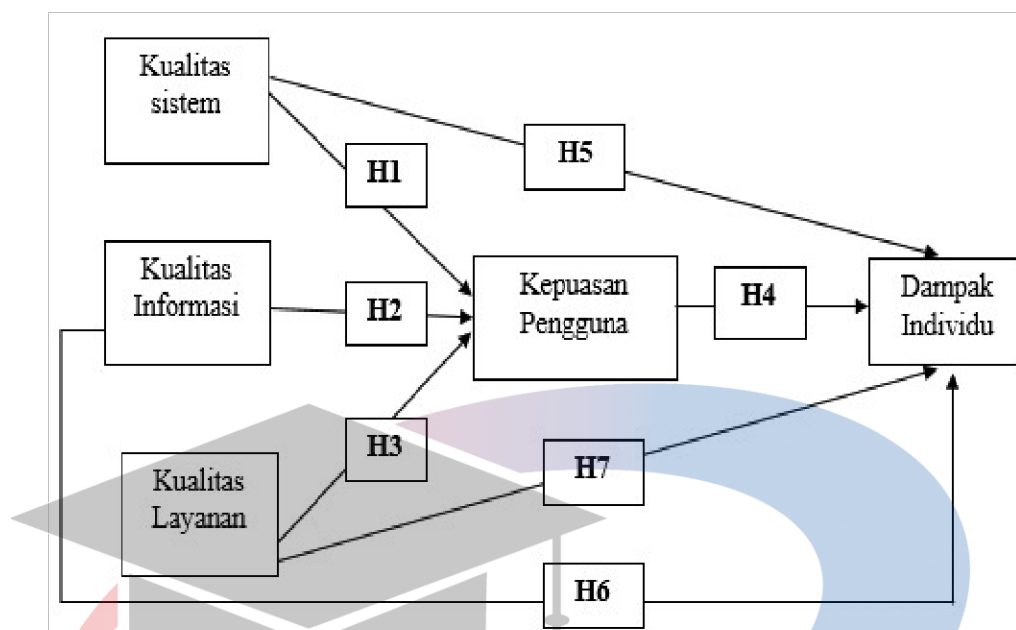
			jurusan Sistem Informasi ITS Surabaya	Variabel dependen: <ul style="list-style-type: none"> • Individual impact 	positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap individual impact
--	--	--	---------------------------------------	--	--

Berdasarkan literatur review yang telah dilakukan tertera pada tabel diatas memperoleh hasil yang beragam terhadap model Delon dan Mclean yang digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. sukirman et all (2015) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akan tetapi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan pengguna memediasi secara tidak langsung (indirect) hubungan antara kualitas layanan terhadap dampak individu tetapi tidak dengan kualitas sistem dan kualitas informasi[7]. Lain halnya dengan purwaningsih (2010)

yang menambah bukti empiris mengenai model Delon dan Mclean dengan hasil kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu serta kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara direct terhadap dampak individu . Peneliti lain Zeinab et all (2016) kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara direct Statistics performance namun tidak dengan kualitas informasi . Berbeda dengan yobo (2014) dengan hasil penelitian kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara direct terhadap net benefit. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait dengan kesuksesan penerepan sistem informasi *Dapodik* pada SD di Kabupaten Batu Bara.

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka proses berpikir studi ini didasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan diatas. Dengan menggunakan model kesuksesan sistem Delon dan Mclean (2003) atau yang biasa disebut dengan *The Update D&M IS Success* yaitu dengan variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan dampak individu (*individual impact*) dengan menghilangkan variabel *intention to use* dan penggunaan (*use*). Maka kerangka konseptual pada penelitian akan terlihat pada gambar 2.3 dibawah ini:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang berfokus pada performa kombinasi hardware dan software dalam sebuah sistem informasi [6]. Davis *et.al.* (1989) mendefinisikan Kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer yang dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan [14]. Hal ini memperlihatkan bahwa jika operator sekolah merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan usaha yang lebih dalam menggunakan sistem tersebut, dengan begitu operator sekolah akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal-hal lain yang berkemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka.

Menurut Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [12]. Berdasarkan beberapa pengujian empiris yang lain memperoleh hasil yang serupa seperti yang dilakukan Livari (2005) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan prediktor yang kuat terhadap kepuasan pengguna [15]. Peneliti lain Yobo (2014) dan Aris (2013) mengemukakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna[5][10] Aris menambahkan semakin bagus kualitas sistem yang dimiliki oleh sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna[10] Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem mengacu pada model Delon dan Mclean (1992) yaitu mudah untuk digunakan (*ease of use*), Keluwesan sistem (*system flexibility*), kecepatan akses (*respon time*), kehandalan sistem (*reliability*), keamanan sistem (*security*)[6]. Persepsi responden terhadap indikator tersebut menggunakan skala likert 1-5[16]. Adapun hipotesis yang akan diajukan sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.2 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

DeLone dan McLean (1992) menyatakan kualitas informasi berfokus hasil dari sistem informasi (*output*) dengan yang karakteristik yang diinginkan[6]. Mason dalam Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi menentukan sikap dari pemakai sistem sebagai penerima informasi. Pengaruh pemakaian informasi (*output*) akan menentukan kepuasan pemakainya dan dampak individualnya[13].

Menurut Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[12]. Literatur review yang telah dilakukan peter *et al.* (2008) dalam penelitian livari (2005) menyatakan bahwa hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sangat kuat[17]. Pengujian empiris lain purwaningsih (2010) mengemukakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kolerasi positif antara kedua konstruk tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi[11].

Dari Penjelasan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa, hasil dari sistem informasi (*output*) yang berupa informasi bagi penggunanya, apabila memiliki karakteristik yang diharapkan oleh pengguna maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem mengacu pada model Delon dan Mclean dalam (1992) yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), data yang selalu

diperbaharui (*currency*) dan bentuk keluaran informasi (*format*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut menggunakan skala likert 1-5[16] maka hipotesis yang akan diajukan sebagai berikut :

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Menurut Delon dan Mclean (2003) pelayanan sistem adalah kualitas pendukung sistem yang pengguna peroleh baik itu dari departemen IT, unit organisasi baru atau outsourcing untuk penyedia layanan internet[12]. Pelayanan dianggap penting, karena untuk dapat mengukur keseluruhan kesuksesan dari sistem informasi sebagai satu kesatuan, maka dari itu kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling penting. Hal ini disebabkan karena walaupun sistem informasi yang diberikan sudah baik, akan tetapi apabila pengguna tidak memahami sistem informasi yang diberikan serta tidak adanya pengajaran ataupun pelatihan mengenai penggunaan aplikasi *Dapodik* tersebut sehingga apabila muncul masalah dalam penerapan sistem departemen IT (dalam hal ini Dinas pendidikan kabupaten Batu Bara) kurang tanggap, maka pengguna akan sulit untuk menggunakan sistem informasi, terlebih sistem yang baru saja diterapkan ataupun ada pengupdatean yang memungkinkan pengguna bingung.

Menurut Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[12]. Hasil yang serupa dari beberapa pengujian empiris seperti penelitian Aris dan Purwaningsih menambah bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[10][11]. Purwaningsih menambahkan Korelasi positif antara kedua konstruk tersebut menandakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penggunanya. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan mengacu pada Delon dan Mclean (2003) yaitu pelatihan dan pengajaran yang diberikan (*empathy*), kecepatan respon (*quick responsiveness*), jaminan (*assurance*)[12]. Persepsi responden terhadap

indikator tersebut dengan skala likert 1-5[16] maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.4 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap Dampak individu

Delon dan Mclean (1992) mengatakan kepuasan pengguna merupakan respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi dan dampak individu (*individual impact*) merupakan indikasi bahwa sistem informasi telah memberi pengguna pemahaman yang lebih baik dalam pengambilan keputusan sehingga meningkatkan produktivitas pengguna sistem[6]. Hal ini sependapat dengan Aris (2013) bahwa kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan[10].

Menurut Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[12]. Berdasarkan beberapa pengujian empiris memperoleh hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu[10].

Dampak individu erat kaitannya dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem[6]. Maka dari itu penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja operator sekolah. Indikator yang digunakan mengacu pada model Delon dan Mclean (1992) yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*)[6]. Peneliti berasumsi bahwa jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan cepat selama bekerja dengan menggunakan sistem sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dari uraian diatas peneliti menggunakan persepsi responden dengan skala likert 1-5[16] maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu

2.4.5 Pengaruh kualitas sistem terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

Kualitas sistem yaitu yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya itu sendiri. Semakin baik dari kualitas sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi maka akan berdampak pada penggunanya dalam hal ini kinerja operator sekolah akan meningkat. Hal ini memperlihatkan bahwa jika operator sekolah merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan usaha yang lebih dalam menggunakan sistem tersebut, dengan begitu operator sekolah akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal-hal lain yang berkemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka. Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu[12]. Beberapa penguji empiris memperoleh hasil yang sama seperti Yobo (2014), purwaningsih (2010) [5][11]. Penguji empiris lain Zeinab et all (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung (direct) pada statistics performance[9]. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H5: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

2.4.6 Pengaruh kualitas informasi terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas keluaran (output) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna[18]. dampak individu dengan hasil yang diharapkan adalah

kinerja sebagai pendapat pengguna atas sistem *Dapodik* yang digunakan dalam meningkatkan kinerja mereka pada sekolah. Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu [12]. Beberapa pengujian empiris memperoleh hasil serupa seperti Yobo (2014), Purwaningsih (2014) [5],[11]. Peneliti lain menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna dan dampak individu [11]. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H6: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

2.4.7 Pengaruh kualitas layanan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, unit organisasi baru atau pihak outsourcing provider [12] layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Sekalipun sistem informasi yang diterapkan sudah baik akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada pengguna sistem kurang tanggap atau tidak ada maka akan menyulitkan pengguna yang nantinya akan berdampak pada kinerja pengguna itu sendiri.

Delon dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu [12]. Pengujian empiris Sukirman et al (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [7]. Peneliti lain Purwaningsih (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap dampak individu. Kolerasi positif antara kedua konstruk mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan penggunanya. Dengan tingginya tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin baik pula dampak

individual dari pengguna sistem informasi[11]. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H7: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak yang dimediasi oleh kepuasan pengguna



UNIVERSITAS
MIKROSKIL