

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Sistem Informasi

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. Secara garis besar, sebuah sistem informasi terdiri atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup *software*, *hardware*, dan *brainware*. Ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain. *Software* mencakup semua perangkat lunak yang dibangun dengan bahasa pemrograman tertentu, pustaka, untuk kemudian menjadi sistem operasi, aplikasi, dan driver. Sistem operasi, aplikasi, saling bekerja sama agar komputer dapat berjalan dengan baik. *Hardware* mencakup semua perangkat keras (*motherboard*, *processor*, *VGA*, dan lainnya) yang disatukan menjadi sebuah komputer. Dalam konteks yang luas, bukan hanya sebuah komputer, namun sebuah jaringan komputer. *Brainware* mencakup kemampuan otak manusia, yang mencakup ide, pemikiran, analisis, dalam menciptakan dan menggabungkan *hardware* dan *software*. Penggabungan *software* dan *hardware* dengan bantuan *brainware* inilah (memulai sejumlah prosedur) yang dapat menciptakan sebuah sistem yang bermanfaat bagi pengguna [7].

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengelolaan ini merupakan teknologi. Berbicara mengenai teknologi memang tidak harus selalu berkaitan dengan komputer, namun komputer sendiri merupakan salah satu bentuk teknologi. Dengan kata lain, alat tulis dan mesin ketik pun dapat di masukkan sebagai salah satu teknologi yang digunakan selain komputer dan jaringan komputer [7].

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. Di dalamnya 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 ke dalam sistem informasi yang digunakan [7].

Sistem informasi dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ini berarti ada banyak jenis sistem informasi dengan tujuan berbeda. Demikian juga, sistem informasi memiliki beberapa komponen dan beberapa elemen, yang mana antar komponen dan antar elemen ini saling bekerja sama, saling terkait, dan memiliki fungsional kerja yang menyatu, sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik [7].

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 di antara ketiga penerapan berbeda ini. Kesamaan itu yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer (*intranet* maupun *internet*) untuk melakukan pemrosesan data secara bersama (*terdistribusi*), baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa grup pengguna, menggunakan layanan/fitur/aplikasi yang disertakan [7].

Kesimpulan sistem informasi menurut peneliti bahwa sistem informasi harus dapat diandalkan sebagai sarana untuk memudahkan setiap pelaksanaan aktivitas yang terjadi dikalangan masyarakat. Kegunaan sistem informasi yang dapat diandalkan adalah aktivitas kerja lebih berjalan dengan lancar, meningkatkan pelayanan kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi, dan dapat dijadikan pedoman untuk pengambilan keputusan.

### **2.1.2 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)**

SIKAD merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester registrasi, biodata diri, serta agenda harian [8].

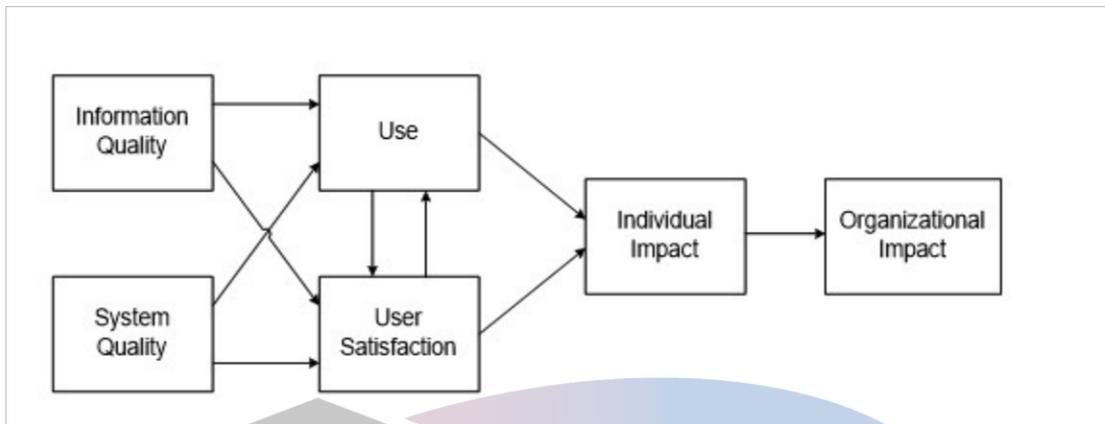
SIAKAD menghimpun berbagai macam data yang dikelola dan diproses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu. Sehingga SIAKAD akan menghasilkan informasi yang diperlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik. Sistem ini dibagi kedalam beberapa subsistem antara lain seleksi dan registrasi mahasiswa baru, kurikulum dan bidang studi, perkuliahan, tugas, ujian, pengelolaan dan pengembangan dosen, kelulusan, wisuda, alumni [2].

SIAKAD pada UISU merupakan media informasi, komunikasi dan proses manajemen yang memudahkan mahasiswa dalam berbagai proses administrasi dalam bidang keuangan dan akademik. Salah satu kepuasan yang telah dirasakan adalah kemudahan dalam proses menyampaikan dan mendapatkan informasi akademik serta penghematan biaya yang dikeluarkan. Informasi yang disampaikan oleh SIAKAD pada UISU meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diambil, dan profil.

Penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain dalam kancah pendidikan era global [2].

### **2.1.3 Model Kesuksesan Delone & McLean**

Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* tahun 1992 [9].



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (1992)

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kuantitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) [9].

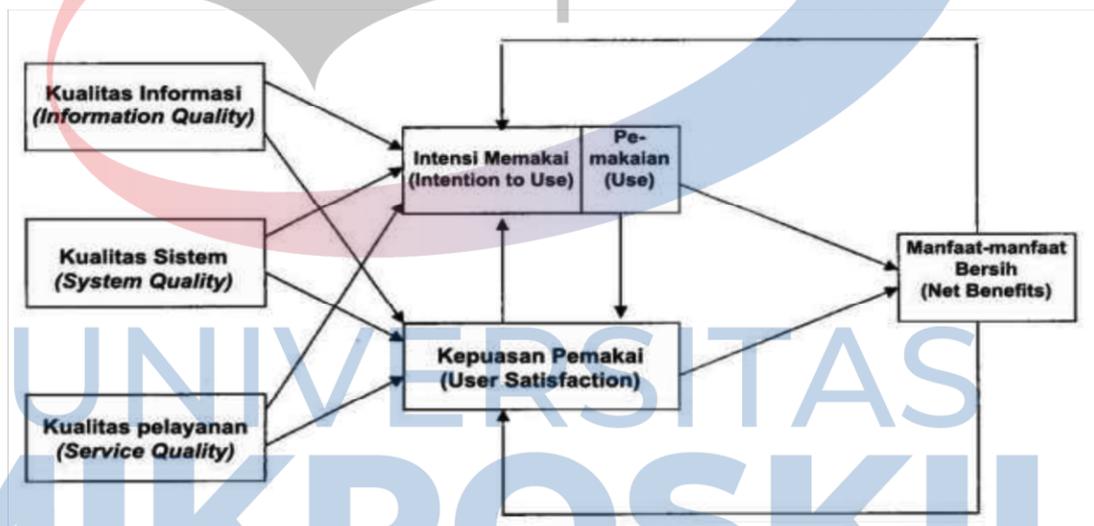
Pada model *D&M IS Success* ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, *individual impact* tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan [9].

Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat [9].

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan

tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai service provider inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan [9].

Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena *The Update D&M IS Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce* [9].



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

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas SIAKAD mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni *The Update D&M IS Success Model* [9].

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari

sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna [9]. Indikator yang digunakan [1], yaitu :

- a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.
- b. Waktu respon (*response time*), waktu respon merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.
- c. Keandalan sistem (*system reliability*), keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
- d. Keluwesan sistem (*system flexibility*), keluwesan sistem yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (reports) [9]. Indikator yang digunakan [1], yaitu :

- a. Kelengkapan (*completeness*), sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi

lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

- b. Relevan (*relevance*), kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Akurasi (*accurate*), keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
- d. Ketepatanwaktuan (*timeliness*), kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu.

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah. Indikator yang digunakan [9], yaitu :

- a. Jaminan (*assurance*), Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- b. Empati (*empathy*), Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), Respons atau kesigapan dalam membantu pengguna atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan sistem dalam melayani pengguna.

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Konsep penggunaan (*use*) dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*), dan penggunaan persepsi (*perceived use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*). Beberapa penelitian menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya permintaan informasi dari manager, atau dengan mencatat jumlah dari banyaknya waktu koneksi dari pemakai, atau jumlah penggunaan fungsi-fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses, atau actual biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer [1]. Indikator yang digunakan [9], yaitu :

- a. Sifat penggunaan (*nature of use*), Sifat penggunaan dilihat dari pemrosesan informasi yang efektif dan efisien, hal ini berhubungan dengan data yang masuk, pemakaian software dan hardware yang sesuai dengan tipe pekerjaan.
- b. Jumlah kunjungan situs (*number of site visits*), Jumlah kunjungan situs yaitu jumlah total kunjungan oleh semua pengunjung selama periode waktu tertentu, hal ini sangat penting untuk mengetahui apakah website yang dibangun banyak diminati oleh pengunjung atau tidak.

#### 5. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukkan sikap (*attitude*) pemakai untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pemakai [1]. Indikator variabel pada kepuasan pengguna [9], yaitu :

- a. Kepuasan informasi (*repeat visits*), kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
- b. Kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*), salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam proses input dan proses output yang diterima.

## 6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi [1]. Indikator variabel pada manfaat bersih [9], yaitu :

- a. Pengetahuan baru & Inovasi (*new knowledge & innovation*), adalah mendapatkan pengetahuan baru dan ide baru.
- b. Kontrol manajemen (*management control*), adalah lebih mudah mengelola pekerjaan yang dilakukan jika terjadi masalah pada IT.
- c. Waktu penyimpanan (*time savings*) adalah menghemat waktu di dalam mengatasi masalah IT.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel Independen Dependen	Hasil
1.	1.Ardhini Warih Utami 2.Febriliyan Samopa	Independen: 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Kualitas Layanan  Dependen: 1.Pemakaian SIAKAD 2.Kepuasan SIAKAD	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Pada model 1 terdapat hubungan yang terjadi antara variabel yaitu: Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pemakaian SIAKAD. (2) Pada model 2 juga terdapat hubungan antar variabel yaitu: Kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pemakaian SIAKAD. Kualitas sistem, kualitas informasi kualitas layanan dan pemakain SIAKAD juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD [2].
2.	1.Zahirul Alfani 2.Endang Siti 3.Astuti Riyadi	1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan LMS (2) Kualitas Informasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Penggunaan LMS. (3) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Penggunaan LMS. (4) Kualitas Sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. (5) Kualitas Informasi mempunyai pengaruh yang

Dependen: tidak signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.  
 1.Penggunaan (6) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh  
 2.Kepuasan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa [3].  
 Pengguna

3. 1.Djuhono Tan  
 2.Suyatno  
 3.Siti Aliyah  
 Independen: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan. (2) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. (3) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan. (4) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. (5) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan. (6) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai [4]  
 1.Kualitas Sistem  
 2.Kualitas Informasi  
 3.Kualitas Pelayanan  
 Dependen:  
 1.Penggunaan  
 2.Kepuasan Pengguna

4. 1.Jabal Firdaus  
 2.Suryo Pratolo  
 Independen: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem yang dihasilkan dari SIKD terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah terbukti positif signifikan. (2) Kualitas Informasi yang dihasilkan dari SIKD tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan para aparatur pemerintah daerah. (3) Kualitas Sistem dari SIKD tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. (4) Kualitas informasi yang dihasilkan dari SIKD tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan SIKD. (5) Kepuasan aparatur pemerintah daerah tidak berpengaruh pada  
 1.Kualitas informasi  
 2.Kualitas sistem  
 3.Kualitas Layanan  
 Dependen:  
 1.Penggunaan  
 2.Kepuasan pengguna

3. Manfaat  
bersih

penggunaan SIKD. (6) Penggunaan SIKD tidak berpengaruh terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah. (7) Kepuasan aparatur pemerintah daerah berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu. (8) Penggunaan SIKD tidak berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu [5].

5. 1. Awangga  
Febian  
Surya  
Admaja

Independen :

1. Kualitas Sistem
2. Kualitas Informasi
3. Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) a. Kualitas layanan tidak memberi pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi tersebut. b. Penggunaan sistem informasi tersebut tidak memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. (2) Kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara mandiri maupun bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai. Sedangkan kualitas layanan

Dependen:

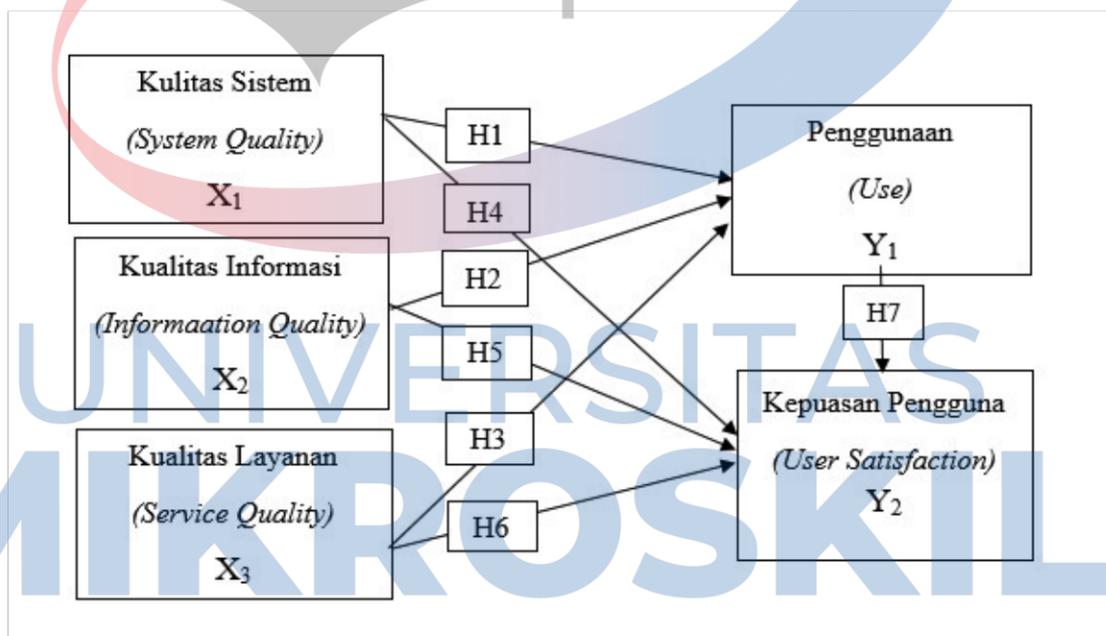
1. Penggunaan
2. Kepuasan Pengguna

hanya mempengaruhi penggunaan. (3) Tidak ada hubungan mutual antara penggunaan dan kepuasan pengguna. Hanya terdapat hubungan satu arah dimana tingkat penggunaan dipengaruhi oleh besarnya kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi tersebut justru akan lebih tinggi apabila user telah mengetahui terlebih dahulu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi sehingga tercipta persepsi atau harapan terhadap tingkat kepuasan yang akan didapatkan apabila menggunakan sistem informasi tersebut [6].

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di setiap perguruan tinggi saat ini, maka kesuksesan sistem dalam menggunakan SIAKAD menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan perguruan tinggi harus mampu memberikan kemudahan bagi pengguna sistem informasi. Perguruan tinggi harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting, agar para pengguna atau mahasiswa merasa puas.

Adapun variabel penelitian yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berdasarkan uraian variabel-variabel tersebut kerangka pemikiran-pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Kerangka/Model Konseptual Penelitian

### 2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan [10]. Dalam penelitian ini kualitas sistem (X<sub>1</sub>), kualitas informasi (X<sub>2</sub>), kualitas layanan (X<sub>3</sub>), penggunaan (Y<sub>1</sub>) dan kepuasan pengguna (Y<sub>2</sub>) adalah variabel-

variabel yang digunakan sebagai hipotesis. Apakah variabel-variabel ( $X_1$ ), ( $X_2$ ) dan ( $X_3$ ) tersebut nantinya akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ( $Y_1$ ) dan ( $Y_2$ ), apakah variabel ( $Y_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ( $Y_2$ ), dan apakah variabel-variabel ( $X_1$ ), ( $X_2$ ) dan ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ( $Y_2$ ) yang di mediasi ( $Y_1$ ).

#### **2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan**

Kualitas sistem adalah suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri [9][3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem, jika kualitas sistem baik maka penggunaan sistem akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan ( $Y_1$ )**

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan**

Kualitas informasi merupakan karakteristik output yang ditawarkan oleh sistem informasi. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan pengukuran yang tertuju pada output sistem, serta nilai yang didapatkan dari output bagi pengguna [9][3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas informasi, jika kualitas informasi baik maka penggunaan sistem akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan ( $Y_1$ )**

#### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan**

Kualitas layanan merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna. Kualitas memiliki keterkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna. Kualitas layanan yang

diperoleh pengguna sistem berasal dari dukungan personil IT dan departemen sistem informasi [3]. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan, jika kualitas layanan baik maka penggunaan sistem akan meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan ( $Y_1$ )**

#### **2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem adalah merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri [5]. Dengan demikian, kualitas sistem pada SIAKAD mampu memenuhi harapan pengguna untuk bisa mengakses dengan nyaman, dan hemat waktu, maka bisa dijelaskan bahwa kualitas sistem tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y_2$ )**

#### **2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan [5]. Dengan demikian, kualitas informasi pada SIAKAD mampu memenuhi harapan pengguna untuk bisa mengakses dengan nyaman, dan hemat waktu, maka bisa dijelaskan bahwa kualitas informasi tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H5 : Kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y_2$ )**

#### **2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan pada awalnya didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Dalam modelnya, DeLone dan McLean (2003) menggunakan tiga dimensi, yaitu: assurance, empathy, dan responsiveness, disesuaikan dengan objek yang diteliti berupa sistem informasi yang berbasis web [11]. Dengan demikian, kualitas layanan pada SIAKAD mampu memenuhi harapan pengguna untuk bisa mengakses dengan nyaman, dan hemat waktu, maka bisa dijelaskan bahwa kualitas layanan tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H6 : Kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y_2$ )**

#### **2.4.7 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Dimensi keberhasilan niat untuk menggunakan mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh penggunanya. Penggunaan sistem informasi sebenarnya mungkin menjadi ukuran keberhasilan yang tepat. Peningkatan penggunaan sistem merupakan indikator penting dalam keberhasilan sistem informasi [12]. Dengan demikian, penggunaan sistem pada SIAKAD mampu memenuhi harapan pengguna untuk bisa mengakses dengan nyaman, dan hemat waktu, maka bisa dijelaskan bahwa penggunaan sistem tersebut mampu memenuhi kepuasan pengguna. Semakin baik penggunaan sistem maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H7 : Penggunaan sistem ( $Y_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y_2$ )**

#### **2.4.8 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna**

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Tingkat pemanfaatan sistem akan terlihat dari

frekuensi penggunaan sistem. Apabila sistem banyak digunakan maka ini menunjukkan bahwa banyak orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Li menjelaskan bahwa jika sistem menghasilkan informasi yang berkualitas dan informasi tersebut juga bermanfaat terhadap pekerjaan penggunanya maka pengguna akan mempromosikan sistem tersebut kepada rekan kerja lainnya, sehingga pengguna baru akan bertambah untuk mencoba memanfaatkan sistem tersebut. Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak pengguna yang mencoba dan menggunakan maka ini menunjukkan bahwa sistem tersebut sangat bermanfaat. Zeithaml dan Berry mengemukakan bahwa kualitas layanan dijadikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasa kualitas layanan yang diberikan sangat baik maka pengguna akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem itu.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

**H8 : Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y_2$ ) yang dimediasi oleh Penggunaan ( $Y_1$ )**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL