

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem

Sistem merupakan sekelompok unsur, komponen atau variabel yang terorganisir yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang ada pada suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.

Komponen-Komponen Sistem :[6]

- a. Masukan (*Input*) adalah energi atau bahan baku yang dimasukkan ke dalam sistem.
- b. Proses (*Process*) adalah bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran menjadi lebih berguna atau memiliki nilai.
- c. Keluaran (*Output*) merupakan hasil akhir dari sebuah proses. Output dapat berupa informasi, cetakan laporan dsb.
- d. Umpan Balik (*Feed Back*) merupakan keadaan yang terjadi terhadap sistem akibat dari penerapan sistem tersebut.
- e. Mekanisme Kontrol (*Control Mechanism*) merupakan kegiatan yang berfokus pada pelaksanaan kerja yang ada pada proses guna pencapaian sistem.
- f. Batasan (*Limits*) merupakan Daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya.
- g. Tujuan Sistem (*System Goals*) merupakan tujuan atau sasaran dibentuknya suatu sistem.

2.1.2. Informasi

Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi suatu yang lebih berguna dan berarti dari penerimanya yang menggambarkan tentang suatu kejadian yang nyata yang fungsinya adalah untuk mengambil keputusan. Sumber informasi yaitu data. Data adalah suatu kejadian yang nyata yang dikumpulkan dan diolah menjadi sesuatu yang berarti.

Kualitas Informasi bergantung pada 4 hal yaitu:[7]

1. Akurat

Akurat artinya adalah informasi yang dihasilkan harus benar dan tidak ada pihak yang dirugikan.

2. Tepat Waktu

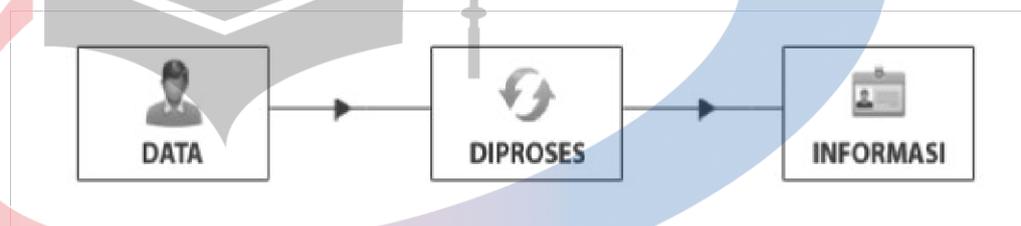
Maksudnya adalah Informasi yang dihasilkan harus akurat dan tepat pada waktunya. Karena apabila suatu informasi yang diterima tidak tepat waktu maka informasi tersebut tidak berguna lagi.

3. Relevan

Informasi yang dihasilkan harus mempunyai manfaat dan sesuai dengan kebutuhan sipenerima informasi tersebut. Apabila kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

4. Lengkap

Informasi yang diberikan harus terinci dan lengkap.



Gambar 2.1 Alur Data menjadi Informasi

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sekumpulan proses yang memiliki tujuan untuk mendapatkan output atau informasi yang diperlukan untuk menyediakan informasi bagi pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

Komponen-Komponen Sistem Informasi:[8]

1. Komponen Input

Komponen ini merupakan kumpulan dari data yang dimasukkan kedalam sistem untuk diolah. Komponen ini merupakan komponen yang penting dan harus ada karena merupakan bahan dasar dalam pengolahan informasi.

2. Komponen Model

Informasi yang dihasilkan berasal dari data-data yang dikumpulkan dan diolah melalui model-model tertentu.

3. Komponen Output

Komponen output ini merupakan hasil dari data yang diproses dan disebut dengan informasi.

4. Komponen Teknologi

Teknologi merupakan komponen yang penting karena tanpa teknologi, maka suatu data tidak dapat diproses menjadi sebuah informasi yang akurat.

5. Komponen Basis Data

Komponen Basis data adalah kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer yang dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak untuk menghasilkan informasi.

6. Komponen Kontrol

Komponen kontrol ini digunakan untuk menjamin informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi merupakan informasi yang akurat dan nyata.

2.1.4 Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA)

Sistem SIMDA merupakan Program yang telah terintegrasi yang dibuat oleh BPKP yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan BPK (*Badan Pemeriksa Keuangan*) terhadap LKPD (*Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*). Tujuan diterapkannya sistem SIMDA diharapkan agar mampu memberikan informasi keuangan daerah yang akurat, relevan dan dapat dipertanggungjawabkan Laporan keuangannya.

Terdapat 3 Komponen dalam sistem SIMDA yaitu sebagai berikut:[9]

1. Penganggaran yaitu ramalan atas pengeluaran dan pendapatan suatu instansi pada periode masa itu.
2. Administrasi (*penatausahaan*) yaitu berfungsi untuk mengatur dan mencatat seluruh transaksi yang dilakukan dan mencetaknya dalam bentuk transaksi.
3. Akuntansi dan Pelaporan yaitu digunakan untuk mengatur dan mencatat realisasi dari seluruh pengeluaran dan pendapatan yang diperoleh.

2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dipresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*System Quality*), Kualitas output dari sistem informasi (*Information System*), konsumsi terhadap output (*Use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*User Satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap

kebiasaan pengguna (*Individual Impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*Organization Impact*).[2]

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi pengguna yang dimaksud (*Intended Use*) dan *Individual Impact*. Selanjutnya Dampak Individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*Organization Impact*) dimana sistem informasi tersebut ditetapkan.

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

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*. The Update D&M IS Success Model, DeLone and McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas layanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi.

Perubahan pada Model DeLone and McLean tersebut adalah sebagai berikut:[2]

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

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

Indikator pengukuran kualitas sistem adalah:

- a. Daya Suai (*adaptability*) merupakan perubahan dari sistem untuk mengakomodasi perubahan dan lingkungannya.
- b. Tingkat Ketersediaan (*availability*) merupakan fungsi teknis yang benar dari situs meliputi waktu yang tepat bagi konsumen.

- c. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak konsisten sesuai dengan spesifikasinya atau bebas dari kesalahan yang teknikal.
- d. Waktu Respon (*respon time*) waktu yang dibutuhkan untuk merespon sebuah permintaan.
- e. Ketergunaan (*usability*) ukuran sebuah karakteristik yang mendeskripsikan seberapa efektif seorang pengguna dalam berinteraksi dengan produk.

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*).

Indikator pengukur Kualitas Informasi

- a. Kelengkapan (*completeness*) merupakan informasi yang ada harus lengkap dan akurat.
- b. Kemudahan Pemahaman (*easy of understanding*) merupakan suatu tingkat pada keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak perlu usaha apapun.
- c. Personalisasi (*Personalization*) adalah proses untuk membuat konten atau informasi cocok untuk kebutuhan penggunaannya.
- d. Relevan (*relevance*) adalah suatu informasi itu harus saling berhubungan dan berguna bagi penggunaannya.
- e. Keamanan (*security*) adalah dimana suatu informasi itu tidak dapat diakses secara dengan mudah.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil teknologi informasi.

Indikator pengukur Kualitas Layanan :

- a. Jaminan (*assurance*) adalah prosedur untuk mengoptimalkan layanan dan menyediakan panduan layanan untuk memaksimalkan kepuasan pengguna.
- b. Empati (*empathy*) yaitu sistem dapat memberikan pelayanan dengan memahami perasaan penggunaannya.

- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu reaksi yang cepat dan tepat yang diberikan kepada penggunanya.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela.

indikator pengukur Penggunaan terdiri dari :

- a. Waktu Koneksi yaitu Respon sistem informasi terhadap penelusuran yang dilakukan oleh pengguna terhadap sistem informasi.
- b. Ketepatan Penggunaan yaitu seberapa cepat respon atau tanggapan sistem informasi terhadap pengguna sistem tersebut.
- c. Tujuan Penggunaan yaitu Pencapaian atas keinginan pengguna terhadap respon yang diberikan oleh sistem informasi.
- d. Frekuensi Penggunaan yaitu tingkat perubahan sinyal yang diperoleh oleh pengguna sistem saat menggunakan sistem aplikasi tersebut.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.

Indikator pengukur Kepuasan Pengguna

- a. Pembelian berulang (*repeat purchase*) yaitu hasil perbandingan kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
- b. Kunjungan Berulang (*repeat visits*) yaitu pengguna jasa yang melakukan kegiatan kunjungan secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya.
- c. Survei Pengguna (*User Survey*) yaitu pengambilan informasi, tingkah laku pengguna dan sejenisnya dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan.

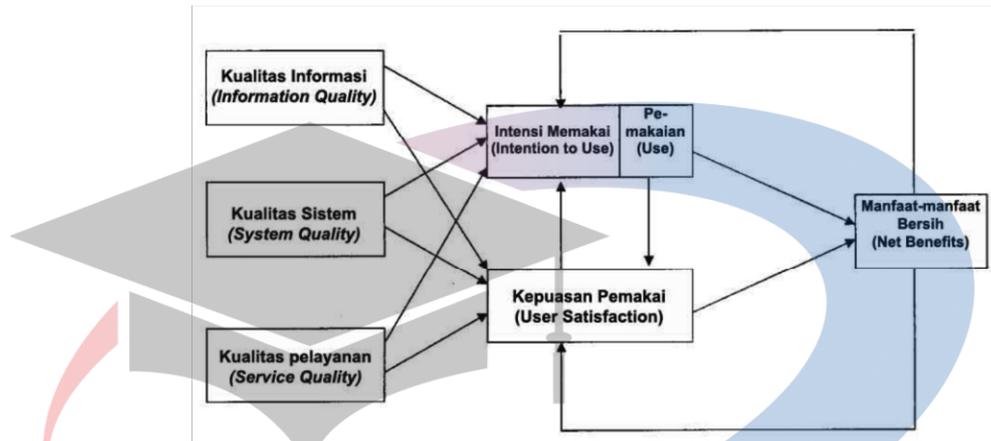
6. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Net Benefits adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Manfaat-manfaat bersih berisikan dampak positif maupun dampak negatif yang mempengaruhi penghemat biaya (*cost saving*), pasar diperluas (*expanded markets*), penjualan tambahan

(*incremental additional sales*), biaya pencarian berkurang (*reduced search costs*) dan penghemat waktu (*time savings*).

Indikator pengukur Net Benefits :

- a. Dampak (*Impact*) yaitu dampak pemakaian sistem informasi terhadap kualitas manfaat bersih.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antar variabel dan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| N0 | Nama Peneliti & Tahun Penelitian | Judul | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Sitti Ardiyanti(2015)[9] | Analisis Net Benefits Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan Menggunakan Model | <p>Variabel Independen: Kualitas Sistem, Kualitas informasi dan Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Intervening :</p> | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi terhadap |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | DeLone and McLean pada Pemerintahan Kota Baubau | Penggunaan, kepuasan pengguna Variabel Dependen: Manfaat Bersih | <p>Kepuasan Pengguna</p> <p>Adanya pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih</p> <p>Tidak adanya pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas Layanan terhadap Manfaat bersih</p> <p>Tidak adanya pengaruh positif dan signifikan yang dihasilkan oleh Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan</p> <p>Tidak adanya pengaruh positif yang dihasilkan oleh Penggunaan</p> |
|--|--|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



| | | | | |
|---|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | terhadap Manfaat Bersih |
| 2 | Jabal Firdaus Arifin & Suryo Pratolo (2012)[10] | Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model DeLone and McLean | Variabel Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Variabel Dependen: Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Individu | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan |

| | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih |
| 3 | I Wayan Eka Suputra Yasa, Dodik Ariyanto (2017)[11] | Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah dengan Mengadopsi Model DeLone and McLean | Variabel Independen: Kualitas sistem , Kualitas Informasi, kualitas Layanan Variabel Dependen: Penggunaan Kepuasan Pengguna, dan Kinerja individu | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan sistem Penggunaan Sistem berpengaruh positif terhadap Kinerja Individu Kepuasan Pengguna, Penggunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu. Kualitas Sistem, Kualitas Layanan tidak berpengaruh |

| | | | | |
|---|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <p>positif terhadap Penggunaan sistem</p> <p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna</p> |
| 4 | Djuhono Tan, Suyatno, Siti Aliyah (2015) [12] | <p>Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone and McLean pada Sektor Publik</p> | <p>Variabel Independen :Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Intervening : Penggunaan, kepuasan Pengguna</p> <p>Variabel Dependen: Kinerja Individu</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Penggunaan, Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu</p> <p>Kinerja Individu berpengaruh positif terhadap</p> |

| | | | | |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | <p>Kinerja Organisasi.</p> <p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna</p> <p>Kualitas Informasi, Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan</p> |
| 5 | Istianingsih, Dr. Wiwik Utami (2009) [3] | <p>Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program</p> | <p>Variabel Independen:</p> <p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepuasan Pengguna, Kinerja Individu</p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p> |

| | | | | |
|---|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia | | Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu |
| 6 | Dekeng Setyo B, Dessy Ari Rahmawati (2015) [4] | Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi | Variabel Independen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna, Kinerja Individu | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan |

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------------------|
| | | | | signifikan terhadap Kinerja Individu |
|--|--|--|--|--------------------------------------|

Berdasarkan Literatur review pada tabel diatas memperoleh hasil penelitian yang berbeda-beda terhadap model kesuksesan DeLone and McLean (2003). Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Sitti Ardiyanti (2015) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif yang diterima oleh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Karena apabila informasi yang dihasilkan berkualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna. [9] Lain halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dekeng Setyo dkk (2015) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.[4] Kemungkinan pengguna mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin rendah Kualitas Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi maka akan mengurangi tingkat Kepuasan Pengguna sistem tersebut.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Istianingsih dkk (2009) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan yang diperoleh oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem. Serta adanya Pengaruh positif dan signifikan yang diperoleh oleh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat bersih[3]. Hal ini juga sama dengan Penelitian yang telah dilakukan oleh I Wayan Eka Suputra Yasa dkk (2017) yang telah membuktikan bahwa adanya pengaruh positif yang diterima oleh Kepuasan Pengguna sistem terhadap Kinerja Individu. Tetapi berbeda halnya dengan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan yang tidak mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem tersebut.[13]

Dari hasil penelitian-penelitian diatas terdapat persamaan serta perbedaan hasil yang diperoleh. Untuk itu, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait dengan Sistem SIMDA.

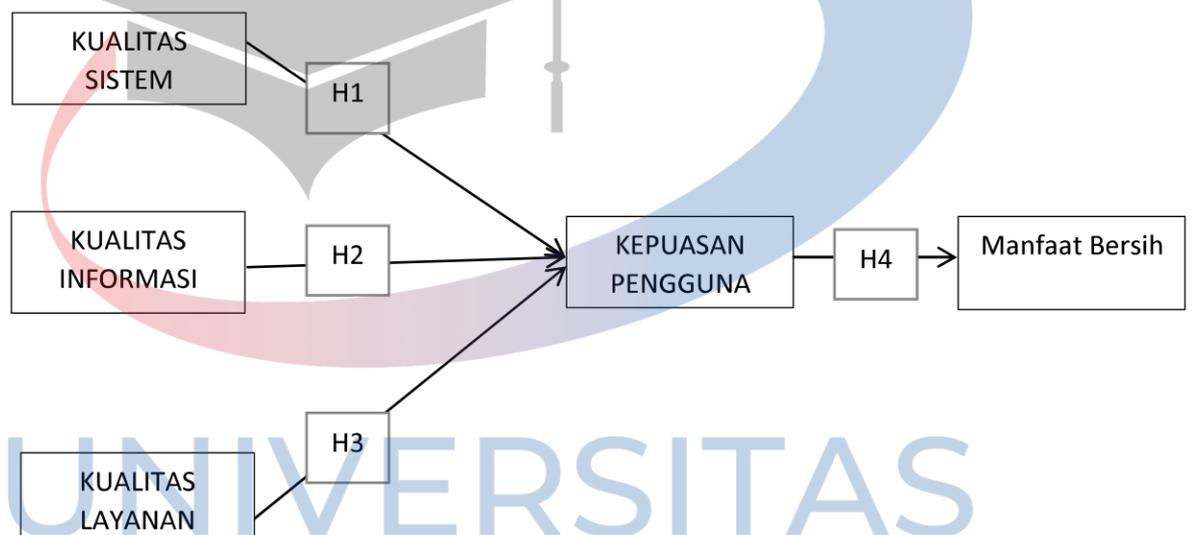
2.3 Kerangka/Model Konseptual

Pada penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003) untuk menguji Kepuasan Pengguna serta dampak yang diperoleh oleh pengguna

SIMDA. Model DeLone and McLean ini memiliki 6 kategori yaitu : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

Dalam Penelitian ini menggunakan 5 variabel yang terdiri dari :

Variabel Independen yaitu: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) dan variabel intervening: Kepuasan Pengguna (*Service Quality*), serta Variabel Dependen : Manfaat Bersih (*Net Benefit*).



Gambar 2.3 Kerangka Pikir/Konseptual Penelitian

2.4. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Sistem merupakan karakteristik yang berfokus kepada kesuksesan sebuah sistem. Kualitas Sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003) menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*) dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). [2] Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Winda Septianita dkk (2014) dan penelitian yang telah dilakukan oleh

Dita Septi Elvandari dkk (2011) membuktikan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. [14][15] Semakin tinggi kualitas dari suatu sistem maka akan semakin meningkatnya tingkat Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, Peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Pada Model kesuksesan DeLone and McLean (2003) Kualitas Informasi adalah salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Sitti Ardiyanti (2015) Dikatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.[9] Jika informasi yang diberikan oleh sistem informasi berkualitas maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang telah disediakan. maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, Peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna sistem informasi. Biasanya Kualitas Layanan mengacu kepada ketersediaan mekanisme komunikasi untuk menerima beberapa keluhan dari Pengguna (User). Apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka pengguna akan lebih cenderung untuk memakai sistem tersebut. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Andi Muhammad Novian Nurtanio (2016) menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.[16]

Berdasarkan uraian diatas, Peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA.

2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat-Manfaat Bersih

Kepuasan Pengguna adalah Respon atau tanggapan konsumen terhadap penggunaan sistem informasi. Pada Model DeLone and McLean (2003) atau yang sering disebut dengan Model The Update D&M IS Success ini menggabungkan variabel Kinerja Individu dengan variabel Kinerja Organisasi menjadi Manfaat-Manfaat Bersih. Tujuan dilakukannya penggabungan kedua variabel ini agar Model tersebut tetap sederhana (Parsimony).

Hasil Penelitian yang telah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu.[3] Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana dampak dari Kepuasan Pengguna terhadap kinerja karyawan. Jika mereka merasa puas menggunakan sistem informasi tersebut, maka akan cenderung untuk merasa nyaman dan nyaman selama menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL