

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.

Sistem ini memiliki tiga komponen seperti :

1. Masukan (*Input*) melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem.
2. Proses (*Process*) merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan bernilai. Misalnya berupa informasi dan produk.
3. Keluaran (*Output*) merupakan hasil dari proses. Keluaran bisa berupa informasi, saran, cetakan laporan dan sebagainya. [8]

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya". Sumber dari informasi adalah data, yang merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan nyata. Data merupakan bentuk yang masih mentah dimana data yang masih mentah tersebut harus terlebih dahulu diolah untuk menjadi informasi yang lebih berguna[4].

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem yang didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan[9].

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan blok bangunan (*building block*) yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali. Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.

1. Blok Masukan (*Input Block*)

Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input yang dimaksud adalah metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

2. Blok Model (*Model Block*)

Blok 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 tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran (*Output Block*)

Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentadi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

4. Blok Teknologi (*Techology Block*)

Teknologi merupakan “*tool box*” dalam sistem informasi. Teknologi ini digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari tiga komponen bagian utama yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*)

5. Blok Basis Data (*Database Block*)

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok Kendali (*Controls Block*)

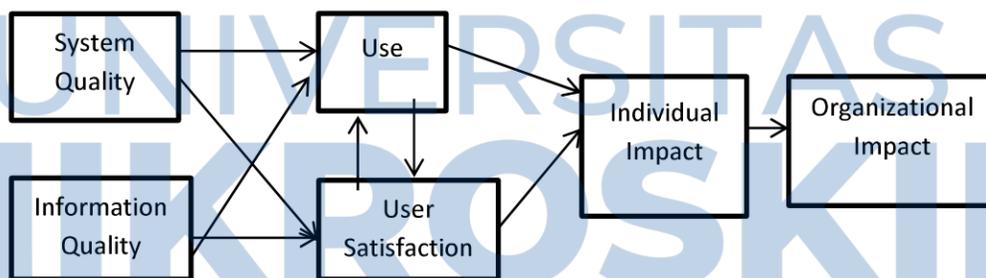
Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperature, air, debu, kecurangan-kecurangan dan kegagalan dari sistem itu sendiri, ketidakefisienan, sabotase dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem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

dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi[9].

2.1.4 Model Kesuksesan Delone and McLean

Model kesuksesan Delone and McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an. Menurut mereka, kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dan 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 kinerja pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organization impact*)[4].

Pada model kesuksesan Delone and McLean (gambar 1), dimensi kesuksesannya saling berkaitan. Dimensi dari model tersebut adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*).



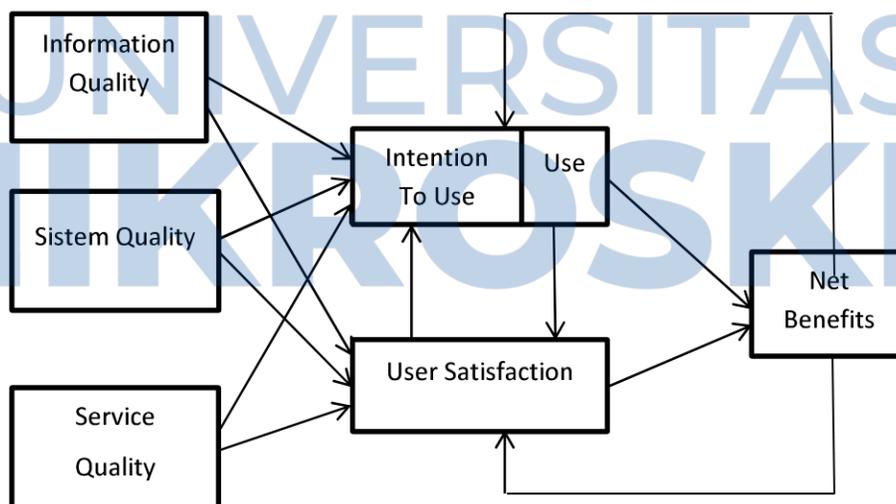
Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (1992)

Delone and McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean yang diperbaharui (*Updated Delone and McLean Information System Success Model*). Hal – hal yang diperbaharui adalah sebagai berikut ini: [4]

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi- dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem(*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).

2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organization impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok bahkan ke negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
3. Menambahkan dimensi minat pemakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Delone and McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*Intention use*). Minat pemakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behaviour*). Delone and McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (*use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal[4].

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka Delone and McLean yang telah diperbaharui (2003) sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (2003)

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi *Human Resource* atau HRIS mengacu pada model Delone and McLean yang terbaru yakni The Update D&M IS Success Model.

Dimensi-dimensi tersebut, antara lain: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan The Update D&M IS Success Model, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari 4 aspek, antara lain:

1. Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan adalah kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk diakses, kecepatan akses, ketahanan dari kerusakan, dan keamanan sistem[10].

2. Kualitas informasi (*Information quality*)

Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang di ukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*) Kualitas layanan (*Service quality*)[10].

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. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah ketanggapan, kehandalan, perhatian individu [10].

4. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

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. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektian (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*) [10].

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian – penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Lalu Afghan, Muharor, Busaini, Nur Fitriah	2015	Determinan kesuksesan aplikasi SIA Komdanas pada satuan kerjadi koordinator wilayah pengadilan tinggi Mataram	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan, (2) kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, (4) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, (5) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan, (6)

					<p>Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (7)</p> <p>Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan, (8)</p> <p>Penggunaan berpengaruh negatif terhadap manfaat bersih.</p>
2.	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi	2010	<p>Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi & Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)</p>	<p>Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, kepuasan pengguna</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (2) kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (3) kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap</p>

					kepuasan mahasiswa (4) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa
3.	Simon Nisja Putra Zai, Anastasya Fenita Dewi	2011	Pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap adaptasi penggunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi	Pentingnya sistem, Kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, kegunaan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, (2) Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kegunaan sistem, (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6)

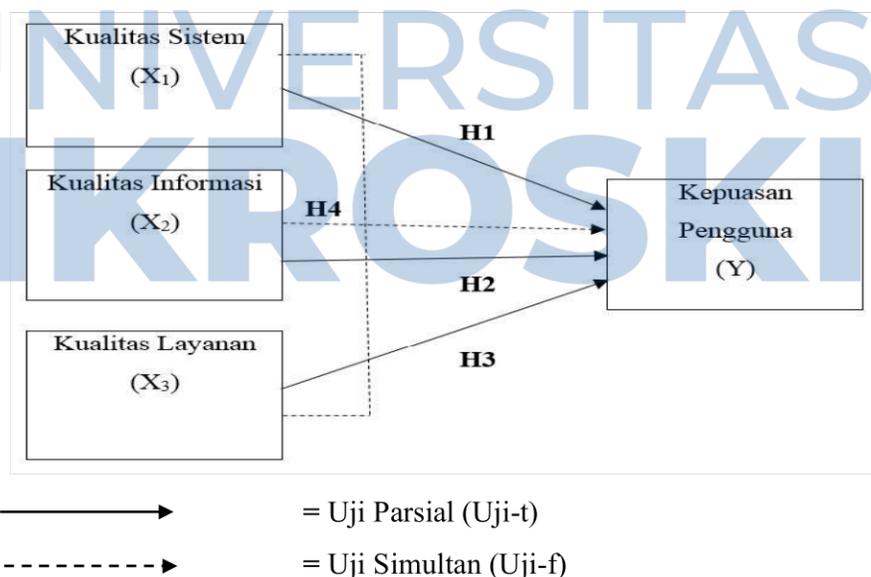
					pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, (7) pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.
4.	Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, Riyadi	2011	Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)	Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5.	Luqman Habieb Prasojo,	2013	pengaruh kualitas informasi,	Kualitas sistem, kualitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas

	Dudi Pratomo		kualitas sistem, dan kualitas layanan aplikasi <i>rail ticket system (rts)</i> terhadap kepuasan pengguna sistem (studi kasus pada pt. kereta api indonesia (persero) daop 2 bandung)	informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna secara Simultan, (2) Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, (3) Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, (4) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
--	-----------------	--	---	--	--

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat di perusahaan saat ini, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para penggunanya dilakukan haruslah sesuai. Perusahaan khususnya di bidang telekomunikasi harus memperhatikan hal-hal yang sangat penting seperti kepuasan pengguna sistem informasi salah satunya PT. Telkom Medan merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi. Haruslah memperhatikan pelayanan yang bermutu untuk dapat memenuhi harapan pengguna sistem informasi yaitu sistem informasi *Human Resource*. Semakin baik sistem informasi *Human Resource* maka dapat memberikan manfaat bagi perusahaan PT. Telkom.

Maka kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi *Human Resource* dapat diukur dari teori yang telah disampaikan Delone dan McLean (2003) dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan permasalahan yang ada di PT. Telkom. Berdasarkan uraian variabel-variabel di atas kerangka pemikiran-pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi pertama dalam model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean. “Kualitas sistem menunjukkan kualitas produksinya dan digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasinya sendiri”.

Kualitas sistem sering digunakan bersama dengan kualitas informasi dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Fendini et.al (2013) menyimpulkan bahwa “kualitas sistem dan informasi secara simultan dan parsial dapat memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem”. Yang dimaksud secara simultan adalah kualitas sistem dan informasi secara bersama – sama memengaruhi kepuasan pemakai sistem dan informasi secara mandiri atau terpisah memengaruhi kepuasan pemakai sistem [1].

Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap ‘kepuasan pemakai sistem. Makin besar kualitas sistem tersebut maka kepuasan pemakai sistem juga akan lebih besar. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut.

H1 : Kualitas sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna yang ada pada model pengukuran kesuksesan Delone & McLean (2003). Semakin baik kualitas sebuah informasi yang dihasilkan, maka akan sangat membantu pengguna informasi tersebut untuk mengambil sebuah keputusan yang berguna untuk menunjang pengambilan keputusan.

Fendini et al. (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan sistem. Ini berarti semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemakai sistem” [1].

Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem. Peningkatan pada kualitas informasi yang disediakan pada sistem akan

meningkatkan kepuasan pemakai system. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut.

H2 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengguna. Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga dari lima dimensi kualitas layanan pada model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas layanan, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan perhatian individual (*empathy*)

Dari penelitian-penelitian sebelumnya, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Riza Wahyudi dkk (2013) memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut.

H3 : Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.4 Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang ada dan kualitas sistem yang digunakan dan kualitas layanan, berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis nya adalah :

H4 : Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pengguna.