

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem [6]. Dengan kata lain, sistem adalah serangkaian prosedur yang saling terintegrasi yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuannya.

2.1.2. Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu. Selain itu, informasi berupa data yang sudah diolah dengan cara tertentu menjadi bentuk yang sesuai dengan keperluan penggunaan informasi bersangkutan [6]. Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah mengalami pengolahan agar dapat menghasilkan suatu gambaran baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam menjalankan proses bisnis.

2.1.3. Sistem Informasi

Untuk memahami pengertian sistem informasi, harus dilihat keterkaitan antara data dan informasi sebagai entitas penting pembentuk sistem informasi. Data merupakan nilai, keadaan, atau sifat yang berdiri sendiri lepas dari konteks apapun. Sementara informasi adalah data yang telah diolah. Maka sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya [7]. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terkomputerisasi dimana sistem ini dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatan bisnisnya guna bersaing dengan kompetitornya dan juga untuk mencapai tujuannya.

2.1.4. Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang/jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. ULP/Pejabat Pengadaan pada Kementerian/Lembaga/Perguruan Tinggi/BUMN yang tidak membentuk LPSE dapat menggunakan fasilitas LPSE yang terdekat dengan tempat kedudukannya untuk melaksanakan pengadaan secara elektronik. Selain memfasilitasi ULP/Pejabat Pengadaan dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan [3].

Dasar hukum pembentukan LPSE adalah Pasal 111 Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang/jasa pemerintah yang ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala **LKPP** Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan pengadaan Secara Elektronik. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik [3].

Layanan yang tersedia dalam Sistem Pengadaan Secara Elektronik saat ini adalah *e-tendering* yang ketentuan teknis operasionalnya diatur dengan Peraturan Kepala **LKPP** Nomor 1 Tahun 2011 tentang Tata Cara *E-Tendering*. Selain itu **LKPP** juga menyediakan fasilitas Katalog Elektronik (*e-Catalogue*) yang merupakan sistem informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang/jasa pemerintah, proses audit secara online (*e-Audit*), dan tata cara pembelian barang/jasa melalui katalog elektronik (*e-Purchasing*) [3].

2.1.5. E-Procurement

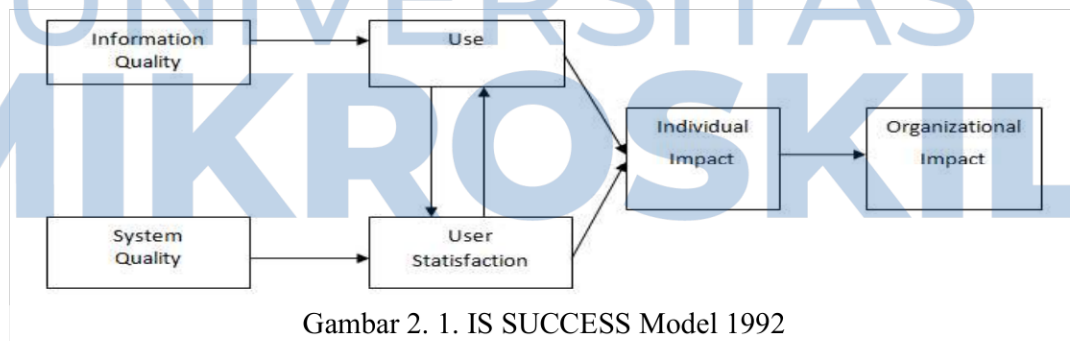
Pengadaan barang dan jasa secara elektronik atau *e-procurement* adalah sistem pengadaan barang dan jasa yang proses pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi. Salah satu unsur

penting dalam *e-procurement* adalah lintas pertukaran dokumen. Karena sifatnya adalah data elektronik, maka lintas data tentu saja mempergunakan media elektronik berbasis web/internet [8].

2.1.6. Updated Information Systems Success Model

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah yang dilakukan oleh Delone and Mclean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone and Mclean (1992). Ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Sebab yang lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi.

Model yang baik adalah model yang dilengkapi tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*) sebagai berikut.



Gambar 2. 1. IS SUCCESS Model 1992

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*),
2. Kualitas Informasi (*information quality*),

3. Pengguna (*use*),
4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*),
5. Dampak individual (*individual impact*), dan
6. Dampak organisasi (*organizational impact*).

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kasual dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama di model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean (1992). Berikut ini pembahasan dari keenam dimensi tersebut, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), pengguna (*use*) kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*).

1. Kualitas Sistem

Kualitas Sistem (*System Quality*), digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Beberapa penelitian telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk memproksi-proksi kualitas sistem.

Swanson menggunakan pengukuran apresiasi terhadap SIM oleh para pemakai manajer untuk mengukur kualitas sistem. Item-item pengukuran yang digunakannya adalah:

- Kendala dari sistem komputer (*reliability of the computer system*),
- Waktu respon on-line (*on-line response time*),
- Kemudahan menggunakan terminal (*the ease of terminal use*), dan lainnya [9].

Emery menggunakan konsep karakteristik sistem (*System characteristics*) untuk mengukur kualitas sistem informasi. Karakteristik sistem (*system characteristics*) yang diukur adalah:

- Isi dari basis data (*content of the database*),
- Agregasi dari rincian-rincian (*aggregation of details*),
- Faktor manusia (*human factor*),
- Waktu respon (*response time*), dan

- Akurasi system (system accuracy) [9].

Hamilton dan Chervany menggunakan pengukuran-pengukuran sebagai berikut ini untuk mengukur kualitas sistem informasi:

- Kekinian data diusulkan (proposed data currency),
- Waktu respon (response time),
- Waktu pergantian (turnaround time),
- Akurasi data (data accuracy),
- Keandalan (reliability), kelengkapan (completeness),
- Keluwesan sistem (system flexibility), dan
- Kemudahan penggunaan (ease of use) [9].

2. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi (Information Quality) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Larcker dan Lessig mengembangkan enam item pertanyaan untuk mengukur kepentingan persepsi (usableness of information dari informasi yang disajikan di laporan-laporan yang dihasilkan) oleh sistem informasi [9].

Bailey dan Pearson mengusulkan 39 item untuk mengukur kepuasan pemakai (user satisfaction), diantaranya adalah akurasi informasi (information accuracy), ketepatan waktu keluaran (output timelines), keandalan (reliability), kelengkapan (completeness), relevan (relevance), ketepatan (precision), dan kekinian (currency) [9].

3. Penggunaan Informasi

Penggunaan informasi (information use) adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi. Selain itu, beberapa peneliti juga menggunakan pengukuran penggunaan sistem (system use) sebagai pengukur kesuksesan SIM.

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 manajer

atau dengan mencatat jumlah pengguna fungsi-fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses, atau aktual biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer

Disamping penggunaan nyata, penggunaan persepsi atau penggunaan subyektif atau penggunaan dilaporkan sendiri juga banyak digunakan. Untuk penggunaan persepsi ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang dijawab oleh manajer pemakai tentang penggunaan sistem informasi yang dianggap dilakukan olehnya.

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna (user satisfaction) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti, seperti misalnya EinDor dan Segev [9] serta Hamilton dan Chervany [9], mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Peneliti-peneliti ini mengusulkan penggunaan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pengguna.

Ginzberg [9] menggunakan baik penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Lucas [9] menggunakan kepuasan pengguna dengan menanyakan eksekutif perusahaan di penelitian eksperimen laboratorium tentang kepuasannya menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan permasalahan pemesanan sediaan. Di penelitian Powers dan Dickson [9], manajer-manajer ditanya tentang seberapa baik kebutuhan informasi telah memuaskan mereka. Swanson [9] menggunakan 16 item pertanyaan untuk mengukur apresiasi terhadap sistem informasi. Pearson menggunakan 39 item pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengguna. Raymond [9] menggunakan 13 item dari 39 item yang dikembangkan oleh Pearson untuk mengukur kepuasan manajer terhadap SIM di perusahaan-perusahaan pabrikan. Sanders [9] mengembangkan suatu daftar pertanyaan untuk mengukur keberhasilan DSS (Decision Support System).

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pengguna berhubungan erat dengan sikap (attitude) dari pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pengguna sebaiknya

juga memasukkan sikap (attitude) pengguna untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pengguna.

5. Dampak individual

Dampak individual (individual impact) merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pengguna. Dampak atau impact (impact) berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem. Mason [9] menunjukkan urutan dampak (impact) mulai dari menerima informasi, pemahaman informasi, aplikasi dari informasi tersebut ke suatu permasalahan tertentu, dan merubah perilaku keputusan, dan dengan hasil perubahan di kinerja organisasi. Dampak (impact) dapat juga berarti mempunyai kontribusi kepada penggunanya, pemahaman yang lebih baik terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan, meningkatkan produktivitas dari pengambilan keputusan, merubah kegiatan dari pengguna, atau merubah persepsi pengguna tentang pentingnya atau bergunanya sistem informasi.

6. Dampak organisasi

Dampak organisasi (organizational impact) merupakan dampak (impact) dari informasi terhadap kinerja organisasi. Chervany, Dickson dan Kozar menggunakan pengurangan biaya untuk mengukur kinerja organisasi. Emery menggunakan pengurangan biaya-biaya operasi dari aktivitas-aktivitas diluar kegiatan sistem informasi. Rivard dan Huff menggunakan pengurangan-pengurangan biaya dan keuntungan-keuntungan yang direalisasi dari aplikasi tertentu yang dikembangkan untuk pengguna. Lucas dan juga Hamilton dan Chervany menggunakan pendapat perusahaan yang dapat ditingkatkan karena sistem informasi berbasis komputer. Chismar dan Kriebel menggunakan peningkatan efisiensi yang diukur dari peningkatan penjualan dan return on investment terhadap biaya-biaya input sistem informasi. Penelitian lebih komprehensif yang melibatkan pendapatan dan biaya dalam bentuk analisis manfaat/biaya dilakukan oleh Emery [9].

Beberapa pengukuran lain yang mengukur dampak (impact) organisasi adalah sebagai berikut ini.

- Kecepatan analisis keputusan (*speed of decision analysis*) untuk mengukur kesuksesan DSS.
- Berapa manajer berani membayar untuk sebuah laporan.
- Kerelaan untuk membayar untuk sebuah sistem informasi.
- Kerelaan untuk membayar biaya pengembangan untuk meningkatkan kemampuan DSS.
- Kerelaan membayar untuk informasi tertentu yang akan meningkatkan nilai keputusan.

Model kesuksesan sistem informasi ini mempunyai 6 dimensi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), pengguna informasi (*information use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) [9].

Kesulitan-kesulitan dalam menginterpretasikan arti dari keenam dimensi di model kesuksesan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*system quality*)

Apakah ini kualitas dari sistem informasi, atau kualitas sistem kerja?

Apakah mungkin mempunyai kualitas sistem informasi yang tinggi dan kualitas sistem kerja yang rendah?

Apakah jawaban dari pertanyaan sebelum ini akan berbeda jika sistem informasi dan sistem kerja tumpang tindihnya besar?

2. Kualitas Informasi (*information quality*)

Apakah pengukuran ini dalam bentuk permintaan-permintaan dari sistem kerja atau dalam bentuk informasi itu saja tanpa memandang apakah informasi dibutuhkan atau digunakan?

3. Penggunaan Informasi (*Information Use*)

Ini diasumsikan menjadi pengguna sukarela sebagai bagian dari proceeds bisnis tidak terstruktur atau sangat terstruktur yang membutuhkan semua partisipan untuk bekerja dalam bentuk yang mirip? (jika penggunaan sifatnya wajib, maka tendensi untuk

menggunakan sistem informasi atau informasinya sendiri lebih besar dibandingkan jika penggunaannya adalah sukarela).

4. Kepuasan pengguna (user satisfaction)

Apakah ini didominasi oleh isu-isu yang berhubungan dengan sistem informasi atau isu-isu yang berhubungan dengan sistem kerja? (sekali lagi, apakah jawabannya akan berbeda jika sistem informasi dan sistem kerja tumpang tindih cukup besar?)

5. Dampak Individual (individual impact)

Apakah ini didominasi oleh isu-isu yang berkaitan dengan sistem informasi atau isu-isu yang berkaitan dengan sistem kerja dan konteks sekitarnya? (Diduga dampak individu yang terbesar berasal dari sistem kerja secara keseluruhan dibandingkan sistem informasi. Mengapa secara sadar memilih untuk mengabaikan dampak-dampak utama?)

6. Dampak organisasional(organizational impact)

Banyak sistem informasi adalah bagian tidak terpisahkan dari sistem kerja. Apakah ini benar-benar berarti untuk membicarakan “dampak organisasional” dari bagian integrasi sistem kerja? Apakah ini tidak sama dengan membicarakan tentang dampak dari otak ke tubuh? Apakah tidak lebih berarti untuk membicarakan tentang dampak organisasional dari sistem kerja itu sendiri?

Pengukuran dari kesuksesan atau efektivitas dari sistem informasi merupakan hal yang penting untuk memahami nilai dari kegiatan-kegiatan manajemen sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) mempublikasikan artikel untuk menjawab isu ini. Mereka mengusulkan suatu model yang disebut dengan ‘D&M IS Success Model’ sebagai kerangka untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi.

Bedasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dengan memperluasnya. Beberapa ditambahkan dari model yang lama, yaitu sebagai berikut ini:

1. Memasukkan variabel kualitas pelayanan.

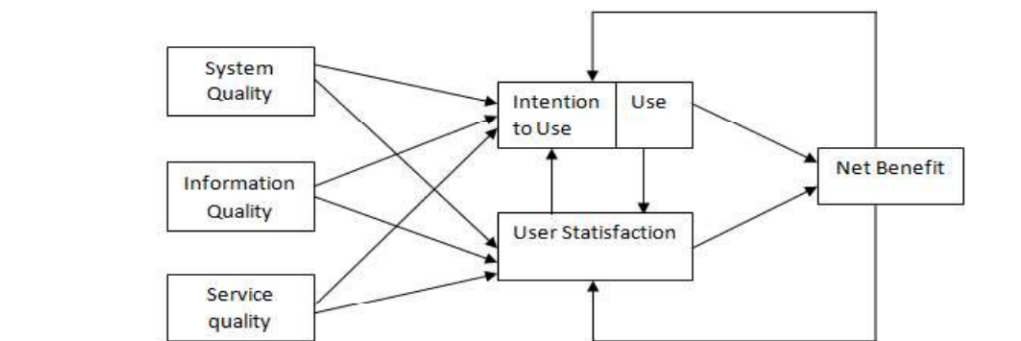
Jasa yang diberikan sistem teknologi informasi juga berkembang, tidak hanya menjadi penyedia informasi (information provider) saja, tetapi juga penyedia pelayanan (service provider). Untuk mengukur jasa pelayanan ini, maka DeLoan dan McLean (2003) mengusulkan menambah suatu variabel baru, yaitu variabel kualitas pelayanan (service quality).

2. Merubah variabel-variabel dampak individual dan organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih.

Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pengguna, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Karena banyaknya macam sosial bahkan negara. Karena banyaknya macam dampak ini, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat menjadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (net benefits).

3. Perbaikan dan peningkatan pengukuran-pengukuran

Setelah model DeLone dan McLean dikenalkan pertama kali pada tahun 1992, banyak penelitian mencoba menguji dan meningkatkan lebih lanjut pengukuran konstruk atau dimensi-dimensi dimodel tersebut. Model yang baru mencoba memasukkan perbaikan dan peningkatan-peningkatan pengukuran-pengukuran tersebut.



Gambar 2. 2. Update IS SUCCESS Model 2003

DeLone & McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan pemakaian sistem (use) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya [9].

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian yang dapat dijadikan sebagai acuan oleh para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Winda septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif	2014	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y)	variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (sambungan)

2.	Wendy Ariesta Wibowo	2013	Pengaruh System Quality, Information Quality dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines	System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3), dan User Satisfaction (Y)	System quality, information quality, dan service quality berpengaruh terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara bersama-sama dan secara sendiri-sendiri serta diketahui bahwa Di antara system quality, information quality, dan service
					quality maka variabel information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (sambungan)

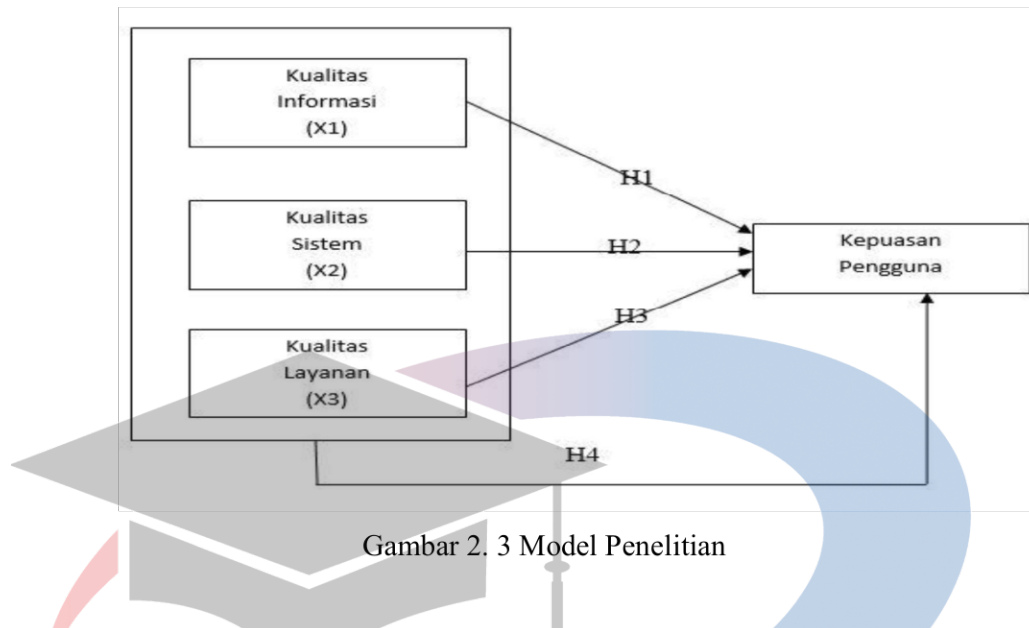
3.	Nurhasan Nugroho	2015	Analisis Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) <i>Online</i> STMIK AMIKOM Yogyakarta Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M)	System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3), dan User Satisfaction (Y)	Penilaian tiap-tiap variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel <i>Information Quality</i> berpengaruh paling dominan terhadap <i>User Satisfaction</i>
4.	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi	2013	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)	Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y)	variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), dan variabel kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) dan variabel kualitas sistem (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), variabel kualitas informasi (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), variabel kualitas

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (sambungan)

					pelayanan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).
5.	Luqman Habieb Prasojo, Dudi Pratomo, SET., M.Ak.	2015	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi RAIL TICKET SYSTEM (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)	Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y)	kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3. Kerangka/Model Konseptual

Adapun kerangka/model konseptual dalam penelitian ini meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai variabel bebas. Variabel kepuasan pengguna merupakan variabel terikat dalam penelitian ini.



2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi LPSE

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan respon yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Jika informasi yang diberikan oleh sistem informasi berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang telah disediakan oleh penyedia sistem yaitu pemerintah. Maka dapat diprediksikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi maka akan berpengaruh semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

H1: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi LPSE.

2.4.2. Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi LPSE

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kepuasan

pengguna merupakan respon yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Apabila sistem yang disediakan oleh penyedia dapat digunakan dengan baik oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang disediakan oleh penyedia sistem. Dengan demikian semakin baik kualitas sistem yang disediakan maka akan berpengaruh semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

H2: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi LPSE.

2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem informasi LPSE

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan penyedia sistem informasi LPSE. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi LPSE baik, maka pengguna akan merasa puas untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan kata lain, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi LPSE.

2.4.4. Hubungan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan penyedia sistem informasi LPSE. Apabila kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama diberikan dalam penerapan LPSE kemungkinan pengguna akan merasa puas dengan sistem LPSE. Dengan kata lain kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H4: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna