

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

Perkembangan sistem informasi dewasa ini begitu pesat, dimana-mana sistem informasi selalu digunakan mulai dari organisasi berskala besar hingga organisasi berskala kecil. Perkembangan sistem informasi menjadi salah satu faktor penting bagi sebuah Perusahaan dalam persaingan di dunia bisnisnya. Sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas Perusahaan dalam menjalankan roda perjalanan yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Jogiyanto sistem informasi adalah sekumpulan prosedur organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu sistem organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [4].

Sehingga penulis dapat mengartikan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan prosedur, tatacara yang terintegrasikan untuk mengolah, mengoperasikan fungsi harian organisasi dengan cepat, tepat dan akurat sehingga dapat disajikan kepada pihak luar tertentu dengan bentuk laporan-laporan. Oleh karena itu penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di perusahaan terutama dalam perekrutan karyawan atau sumber daya manusia.

2.1.2. Jenis-Jenis Sistem Informasi

Jenis-jenis Sistem Informasi adalah

- 1) Pengolahan data elektronik –electronic data processing (EDP)

Adalah pemanfaatan teknologi computer untuk melakukan pengolahan data transaksi-transaksi dalam suatu organisasi. EDP adalah aplikasi system informasi akuntansi paling dasar dalam setiap organisasi. Sehubungan dengan perkembangan teknologi computer, istilah pengolahan data mulai dikenal dan mempunyai arti yang sama dengan istilah EDP.

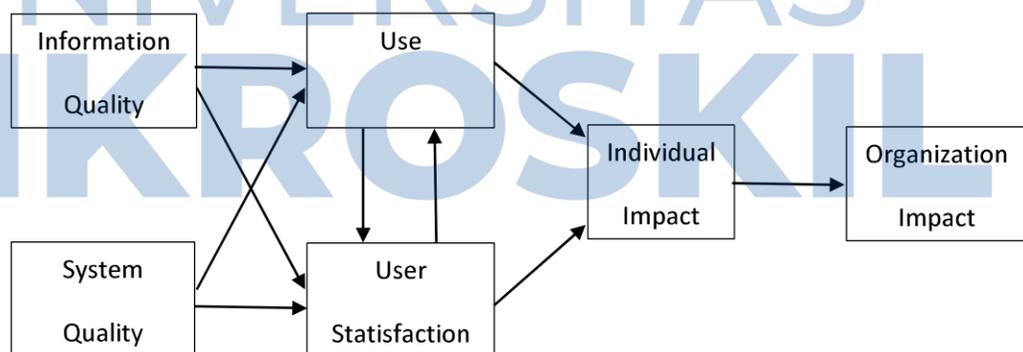
- 2) Sistem informasi manajemen. sistem informasi manajemen (SIM) menguraikan penggunaan teknologi komputer untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan para manajer. SIM menyediakan beragam informasi diluar yang berkaitan dengan pengolahan data dalam organisasi
- 3) Sistem informasi pemasaran adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi pemasaran .kebanyakan dari informasi disediakan oleh system informasi akuntansi organisasi. contoh-contohnya adalah ikhtisar penjualan dan informasi biaya.
- 4) Sistem informasi produksi adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi produksi .kebanyakan dari informasi disediakan oleh system informasi akuntansi organisasi. contoh-contohnya adalah ikhtisar persediaan dan informasi biaya.
- 5) Sistem informasi sumberdaya manusia adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi sumberdaya manusia (kepegawaian). Sistem Employee Master merupakan system informasi di bidang pengelolaan sumber daya manusia, sistem informasi ini berhubungan dengan bagian personalia, atau HRD dari suatu perusahaan dan juga organisasi. Sistem informasi SDM ini memiliki banyak sekali data dan juga informasi, mengenai: Data diri dari karyawan yang dimiliki oleh perusahaan, penerimaan karyawan, Total gaji pokok, tunjangan, bonus dan informasi keuangan lainnya yang dimiliki oleh karyawan dan Jabatan juga masa kerja dari karyawan.
- 6) Sistem informasi keuangan adalah SIM yang menyediakan informasi untuk digunakan oleh fungsi keuangan. kebanyakan dari informasi disediakan oleh aplikasi-aplikasi system informasi akuntansi organisasi .contohnya adalah ikhtisar arus kas dan informasi akuntansi organisasi.

2.1.3. Sistem Employee Master

Sistem Employee Master merupakan salah satu software yang diperuntukkan bagi pengguna dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan seleksi karyawan baru dan penempatan karyawan dalam mengolah sumberdaya manusia. Synder menjelaskan bahwa manusia merupakan sumber daya yang paling bernilai, dan ilmu perilaku menyiapkan banyak teknik dan program yang dapat menuntun pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih efektif [5]. Sebagaimana dikemukakan, bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sumber daya manusia juga diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.4. Model Kesuksesan Delone & McLane

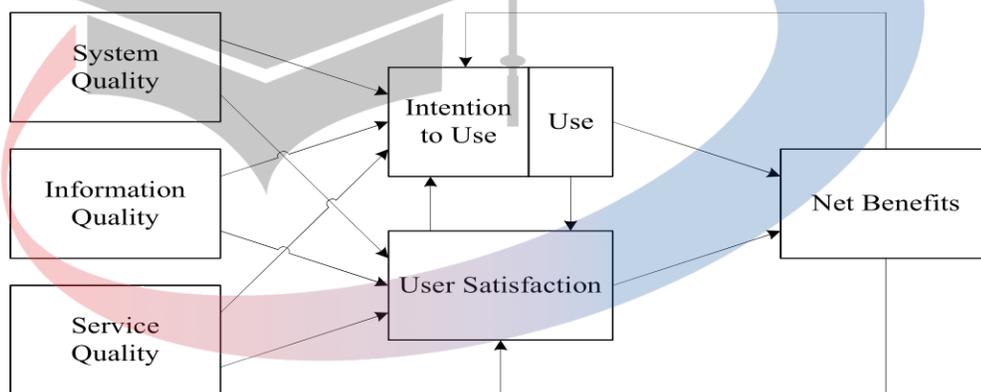
Sebagai pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem, pengukurannya didasarkan pada kepuasan pengguna sistem [6]. Salah satu penelitian yang mengukur kualitas sistem yaitu penelitian DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* [7]. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas.



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

Dari model kesuksesan sistem informasi diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas kualitas informasi dan kualitas sistem secara bersama-sama maupun mandiri mempengaruhi kepuasan pengguna. Menanggapi kritik Seddon yang mencoba

mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi pada model Delone & McLean. Delone McLean kemudian melakukan penelitian terbarunya (*The Delone and McLean model of Information System Success: A Ten-Year Update*) [7]. Model *D&M IS Success* dievaluasi guna memperbaharui model yang lama sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi sekarang ini, khususnya perkembangan dunia *e-commerce*. Model *D&M IS Success* menambahkan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel yang penting juga bagi perkembangan sistem informasi dengan dua variabel sebelumnya yakni kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*).



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

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diujicobakan dalam konteks sistem informasi. [7]

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek [7], antara lain :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan salah satu variabel yang penting dalam pengukuran kualitas 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. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah mudah untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*) [7].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan sistem informasi menyangkut ketepatan, waktu, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Dalam D&M IS Success (2003) menggunakan lima indikator dalam mengukur kualitas informasi, diantaranya keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) [7]

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 ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan perhatian individual (*empaty*) [7].

4. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan tindakan atau umpan balik yang diberikan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang ddigunakan.

Kepuasan karyawan terhadap penggunaan sistem *Employee Master* dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

2.2. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Pengarang	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Mastan, I.A; Winarno, W.W [1]	2013	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (Sicyca) Dengan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus: Stikom Surabaya)	Independen: 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem 3. Kualitas layanan Dependen: 1. Kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas layanan SICYCA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2	Susanti Purwaningsih [8]	2010	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi	Independen: 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan

			Pelayanan Terpadu (SIPT) <i>Online</i> (Studi Pada PT Jamsostek (PER SERO))	Dependen: 1. Kepuasan pengguna	terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
3	Wahyudi Riza; Astuti Endang Siti; Riyadi [2]	2015	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi & Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)	Independen: 1. Kualitas layanan 2. Kualitas informasi 3. Kualitas sistem Dependen; 1. Kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas layanan berpengaruh

					<p>terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna</p>
4	Luqman Habieb Prasojol; Dudi Pratomo [6]	2015	<p>Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Rail Ticket System (Rts)</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api</p>	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem 3. Kualitas layanan <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pengguna 	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. 2. Kualitas informasi

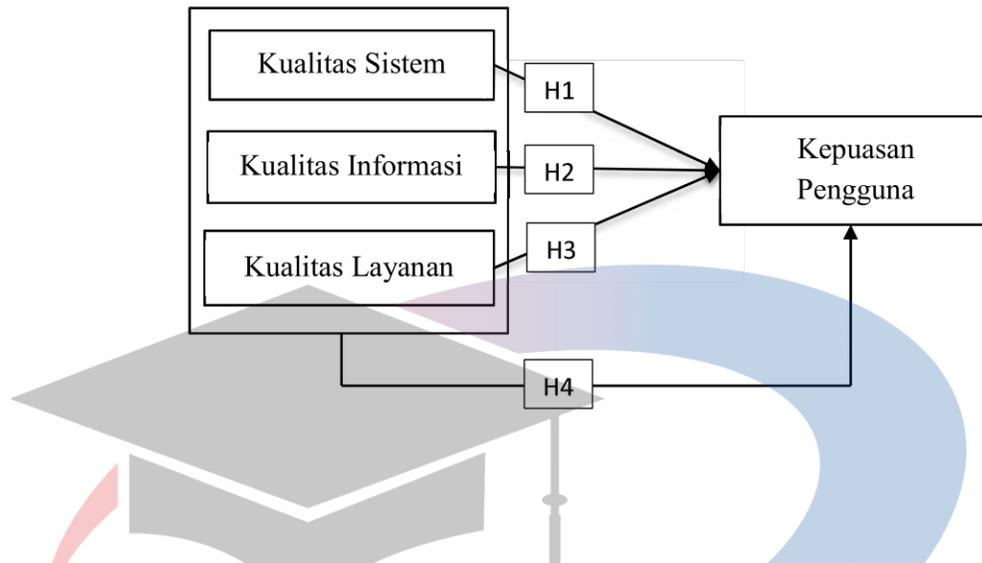
			Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung)		berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5	Anggih Risdiyanto [9]	2014	Pengaruh Kualitas Informasi, Ku alitas Sistem & Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem	Independen: 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan Dependen: 1. Kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem

			Informasi Klinik	sistem informasi	2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasaan pengguna sistem 3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem
--	--	--	---------------------	---------------------	---

2.3. Kerangka/Model Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di setiap perusahaan, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem employee master saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting, agar para pengguna atau karyawan merasa puas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan karyawan, semakin baik kualitas sistem employee master yang diberikan perusahaan kepada karyawan juga akan memberikan berbagai manfaat pada perusahaan.

Kepuasan karyawan terhadap penggunaan sistem employee master dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (karyawan), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan [7]. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya. Berdasarkan uraian variabel-variabel di atas kerangka pemikiran-pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

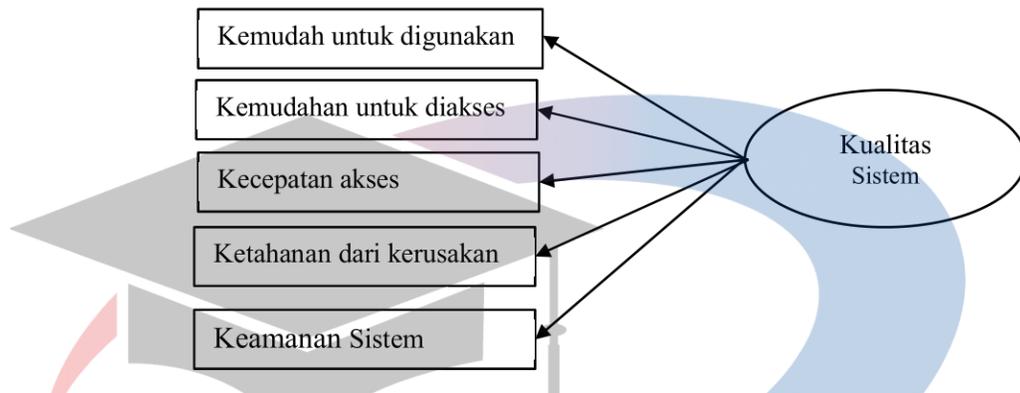
Menurut Jogiyanto kualitas dari suatu informasi (*Quality of Information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*Accurate*), tepat pada waktunya (*Timeliness*), dan relevan (*Relevance*) [4]. Fokus dari kualitas sistem adalah seberapa besar sebuah sistem informasi dirasakan lebih mudah dipahami dan lebih mudah untuk digunakan (*perceived ease of use*). Pada penelitian sebelumnya [1] [2], ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Apabila pengguna sistem employee master merasakan bahwa kualitas sistem baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Susanty dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh sistem. [8]

Indikator yang digunakan adalah indikator yang berdasarkan pada model yang telah dikembangkan oleh Delon and McLean dalam *D&M IS Success* yaitu mudah untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*),

kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*) [7].

Gambar berikut ini akan menjelaskan hubungan antara variabel kualitas sistem dan indikatornya:



Gambar 2.4. Variabel Kualitas Sistem

a) Kemudahan penggunaan (*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) Kemudahan untuk diakses (*system flexibility*)

Kemudahan untuk diakses adalah sistem informasi yang dapat digunakan dengan cepat, ketika digunakan akses yang dilakukan dapat menginput data sehingga memberikan kemudahan kepada pengguna.

c) Kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi yang memiliki kecepatan optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan mempunyai kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan

sistem informasi untuk memudahkan proses kerja individu yang akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

d) Ketahanan dari kerusakan (*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.

e) Keamanan sistem (*security*)

Suatu sistem informasi dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan oleh sistem informasi secara aman maka, akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

Dari penjelasan gambar di atas, dapat dilihat bahwa kualitas sistem dipengaruhi oleh indikator-indikator yang dikembangkan oleh Delon *and* McLean. Pada penelitian sebelumnya membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan [6]. Jadi dapat disimpulkan, kualitas sistem yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem, sebaliknya kepuasan pengguna akan menurun jika kualitas sistem buruk.

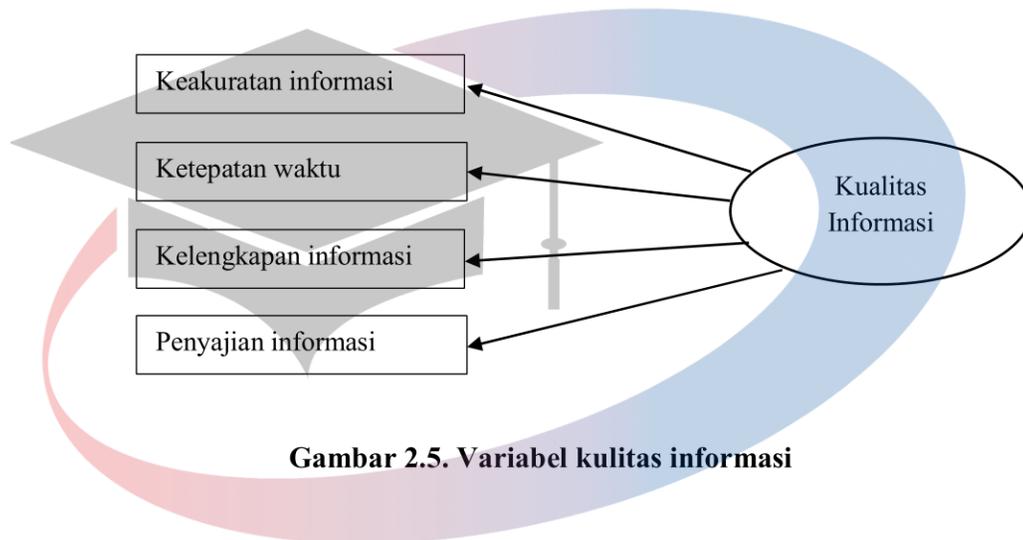
H1 : Kualitas Sistem (X_1), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Kualitas informasi yang semakin baik akan menghasilkan keputusan yang tepat [10]. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna [6].

Adapun indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi yaitu dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Delon and McLean diantaranya: keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) [7].

Gambar dibawah ini akan menjelaskan hubungan variabel dan indikatornya.



Gambar 2.5. Variabel kualitas informasi

a) Keakuratan informasi (*accuracy*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b) Ketepatanwaktuan (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. oleh karena itu dapat dikatakan

bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

c) Kelengkapan informasi (*completeness*)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan 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 informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

d) Penyajian informasi (*format*)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

e) Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi suatu sistem informasi 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 berada sesuai dengan kebutuhan.

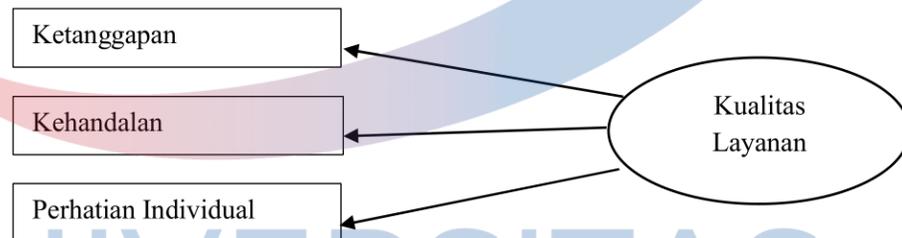
Berdasarkan gambar di atas dijelaskan hubungan-hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap indikator-indikator sebagai output. Dalam dua penelitian sebelumnya [11] [8] menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan satu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir satu sistem informasi.

H2 : Kualitas Informasi (X₂), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan [6]. Kualitas layanan juga dapat dikatakan sebagai umpan balik pengguna terhadap sistem. Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah model yang dikembangkan oleh Delone and McLean yaitu: ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan perhatian individual (*empaty*) [7].

Gambar dibawah ini akan menjelaskan hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna:



Gambar 2.6. Variabel kualitas layanan

a) Kecepatan tanggap (*responsiveness*)

Kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi.

b) Kehandalan (*reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Kehandalan sistem informasi ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Kehandalan sistem informasi dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah

yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

c) Perhatian individu (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya, diperkirakan kualitas layanan yang semakin tinggi akan mempengaruhi tingkat intensitas pemakaian dan juga akan berdampak juga pada semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini dibuktikan berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user*) [8] [6]. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang semakin tinggi akan memberikan dampak kepada kepuasan pengguna yang semakin tinggi.

H3 : Kualitas Layanan (X_3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

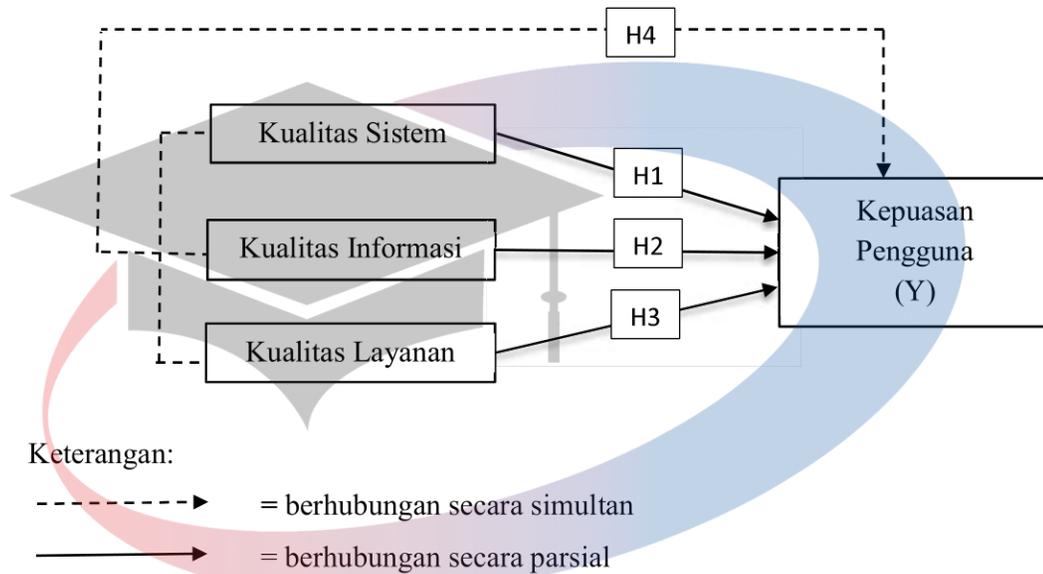
2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Delone & McLean dalam bukunya D&M IS Succes Model menyebutkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [7]. Pernyataan ini juga dibuktikan oleh peneliti-peneliti lainnya [6] [8] yang mengatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan baik secara mandiri maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat disimpulkan sementara apabila kualitas sistem, informasi dan layanan berjalan dengan baik maka diprediksi akan memberikan kepuasan yang signifikan terhadap pengguna.

H4 : Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian [12]. Dalam penelitian ini kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) sebagai variabel dependen yang

digunakan dalam mengembangkan hipotesis. Apakah variabel-variabel tersebut nantinya akan berpengaruh kepada kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel independen.



Gambar 2.7. Pengembangan Hipotesis

Dalam gambar diatas hipotesis yang akan di uji dapat dijelaskan sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem (X_1), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H2 : Kualitas Informasi (X_2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H3 : Kualitas Layanan (X_3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H4 : Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).