

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Sistem Informasi

Suatu sistem informasi yang baik sangat penting untuk membantu meningkatkan pertumbuhan perusahaan karena dapat mempermudah pekerjaan dan membantu mencapai tujuan yang ditetapkan. Sistem informasi dikatakan baik apabila sistem tersebut sudah sesuai dengan definisi sistem informasi itu sendiri.

Dengan kata lain sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan [2], sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data dari suatu atau berbagai sumber yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti dan manfaat [3] dan sistem informasi adalah kumpulan komponen dan adanya informasi yang berkaitan untuk mencapai suatu tujuan tertentu [1].

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.

2.1.2. Pengertian Portal

Sebuah portal akademik menawarkan antarmuka berbasis browser bagi pengguna dalam menyediakan akses ke informasi pribadi, sumber daya, dan aplikasi. Dalam banyak kasus, sebuah portal akademik adalah alat utama mahasiswa melakukan transaksi akademik mereka. Idealnya, portal akademik menghasilkan manfaat yang berbeda untuk kedua organisasi yaitu mahasiswa dan dosen, seperti mengurangi informasi yang berlebihan, mengurangi biaya organisasi, meningkatkan komunikasi universitas, dan meningkatkan produktivitas karyawan [4].

Perkembangan pemanfaatan portal akademik telah tumbuh begitu pesat karena informasi menjadi sesuatu yang sangat penting, sehingga informasi menjadi salah satu

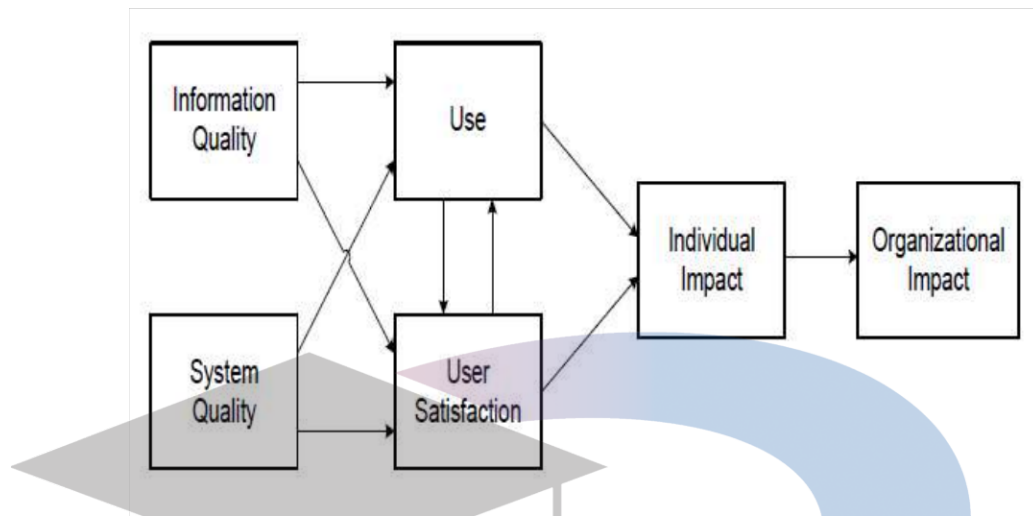
kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi khususnya di perguruan tinggi. Informasi dikatakan penting karena didapatkan dari proses pembelajaran, pengalaman atau instruksi. Informasi dikatakan bermanfaat jika kita yang menggunakannya disesuaikan dengan kebutuhan kita, diperlukan cara tersendiri untuk menyeleksi informasi yang ada, sehingga bermanfaat bagi kita [4].

Beberapa manfaat informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi diantaranya adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi, memberikan suatu dasar kemungkinan untuk menanggapi seleksi dalam pemenuhan kebutuhan informasi [4].

Portal adalah aplikasi yang menyediakan akses suatu titik tunggal dari informasi online yang terdistribusi, seperti dokumen yang didapat melalui pencarian, berita dan link ke situs khusus. Untuk memudahkan pengguna biasanya disediakan kemampuan pencarian dan pengorganisasian informasi [4].

2.1.3. Model Kesuksesan DeLone & McLean

Menurut McLeod model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain atau pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan Mclean (2003) yang terkenal dengan sebutan DeLone dan Mclean Model of Information Systems Success (D&M IS Success) tahun 1992.



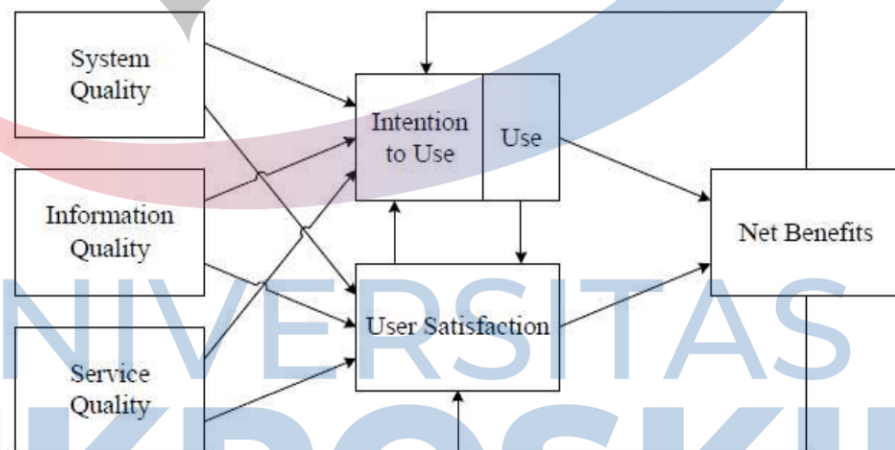
Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 1992

Menurut Delone & Mclean (2003), kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitas sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. System quality dan information quality sendiri merupakan predictor yang signifikan bagi intended use dan individual impact. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. Sementara, dalam penelitian Delone dan Mclean yang terbaru (*The Delone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten – Year Update*), model tersebut mengalami perubahan . Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbaharui D&M IS Success Model dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan e-commerce yang pesat. Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai information provider (*memproduksi informasi*) dan service provider (*menyediakan tenaga untuk end user developer*).

Dengan adanya peran sebagai service provider inilah maka Delone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrument kualitas pelayanan [1].

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



Gambar 2. 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean 2003

Pada instrumen ini kualitas pelayanan dalam The Update Success Model, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi – dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji cobakan dalam konteks sistem informasi.

Para peneliti ini, instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Sistem *Portal* yang mengacu pada model Delone dan McLean yang terbaru,

yakni The Update D&M IS Success Model. Dimensi – dimensi tersebut antara lain: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem. Delone dan McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada defenisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya. Berikut ini adalah variabel – variabel yang terdapat di dalamnya model The Update Success Model : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*Intended to use*), Pemakai (*Use*), Kepuasan Pengguna Sistem (*User Satisfaction*), dan Manfaat (*NetBenefit*) [1].

Adapun indikator-indikator yang terdapat didalam variabel Dalam penelitian ini :

1. Kualitas Sistem (X_1)

Kualitas sistem adalah variabel yang digunakan untuk mengukur sistem informasi itu sendiri [1]. Dari kualitas sistem kita dapat juga mengukur bahwa sistem yang digunakan apakah sudah berkualitas atau tidak. Indikator yang digunakan oleh Delone dan Mc Lean untuk mengukur kualitas sistem adalah **Kemudahan penggunaan (ease of use), Kemudahan untuk diakses (systemflexibility) , Kecepatan akses (response time), Ketahanan dari kerusakan (system reliability), Keamanan sistem (security).**

2. Kualitas Informasi (X_2)

Kualitas informasi adalah variabel yang mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi seperti dari informasi yang disajikan dilaporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi [1]. Informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dikatakanberkualitas jika informasi tersebut dapat digunakan dan dijadikan acuan oleh pengguna sistem tersebut. Indikator yang digunakan oleh DeLone dan McLean untuk mengukur kualitas informasi adalah **keakuratan informasi(accuracy), ketepatan waktu(timelines), kelengkapan informasi(completeness), penyajian informasi(format), Relevan (Relevance)** [5].

3. Kualitas Layanan (X_3)

Jasa yang diberikan sistem informasi tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) saja tetapi juga menjadi penyedia layanan (*service provider*) [1]. Layanan yang diberikan penyedia sistem kepada pengguna dapat dikatakan

baik dilihat dari pengguna apakah mereka merasa nyaman atau tidak dengan layanan yang disediakan. Indikator yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut : **Kecepatan tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), perhatian individu (*empathy*)** [5].

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pemakai adalah respon yang dirasakan oleh pemakai setelah memakai penggunaan keluaran sistem tersebut [1]. Adapun indikator yang digunakan oleh peneliti adalah **efisiensi (*effeciency*), keefektifan (*effectiveness*), kepuasan (*satisfaction*)** [5].

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.

No	Penelitian	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Ardini Warih Utami, Febriliyan Samopa	2013	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D&M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya)	1.Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Pemakaian SIAKAD, Kepuasan Pengguna SIAKAD, dan Manfaat SIAKAD	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas sistem SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD (2) Kualitas informasi SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas informasi SIAKAD

					berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD (4) Kualitas sistem SIAKAD
					berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (5) Kualitas pelayanan SIAKAD
					berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD (6) Kualitas pelayanan SIAKAD
					berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (7) Pemakaian SIAKAD
					berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD (8) Pemakaian SIAKAD
					berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (9)

					<p>Kepuasan pengguna SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD (10)</p> <p>Kepuasan pengguna SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [6].</p>
2	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi	2015	<p>PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)</p>	<p>1. Kualitas Sistem, 2. Kualitas Informasi, 3. Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas sistem (X_1), variabel kualitas informasi (X_2), dan variabel kualitas pelayanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) (2) Variabel kualitas sistem (X_1) mempunyai pengaruh yang</p>

					signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) (3) Variabel kualitas informasi (X ₂) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel [7].
3	Muhammad Tamam Mubarak, Heru Susilo, Riyadi	2015	Manfaat-manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya).	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan pemakai, Pemakaian, Manfaat-manfaat bersih.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, (2) kualitas informasi Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara

					<p>signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, (3)</p> <p>kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, (4)</p> <p>pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, (5)</p>
--	--	--	--	--	---

					Kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya [8].
4	Zahirul Alfan, Endang Siti Astuti dan Riyadi	2014	Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan <i>Learning Management System</i> (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1).kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa, variabel penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

					<p>dan variabel penggunaan LMS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil tidak signifikan ditemukan antara variabel kualitas informasi terhadap penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa [9].</p>
5	Nur Subchan, Endang Siti Astuti, Kertahadi	2010	<p>Mengukur efektivitas Sistem Informasi dan Mengetahui Kesuksesan Portal Akademik (SIAM) <i>On-Line</i> (Studi kasus terhadap pengguna di program pendidikan vokasi Universitas Brawijaya)</p>	<p>Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas proses, Kualitas kolaborasi, Kualitas layanan, Penggunaa n sistem, Kepuasan pengguna, manfaat individu</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem, (2) kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem, (3) kualitas proses mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem, (4) kualitas kolaborasi</p>

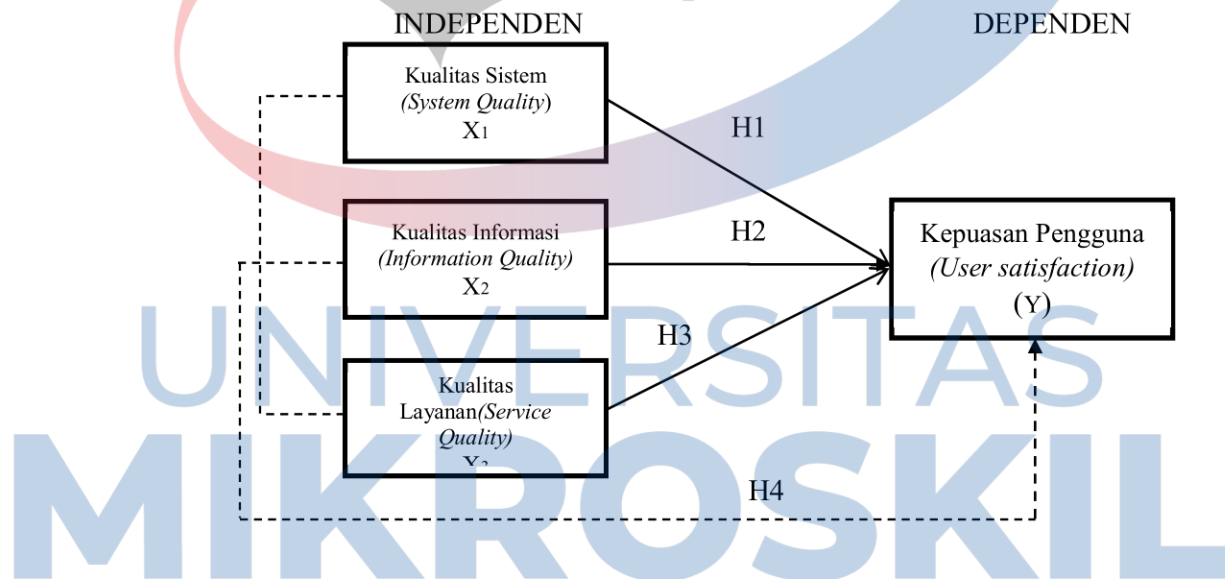


					<p>mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem, (5) kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem, (6) kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, (7) kualitas proses mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, (8) kualitas kolaborasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, (9) kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna, (10) penggunaan sistem mempunyai pengaruh terhadap</p>
--	--	--	--	--	--

					manfaat individu, (11) kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap manfaat individu [4].
--	--	--	--	--	--

2.3. Kerangka/Model Konseptual

Penelitian yang dilakukan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone&Mclean tahun 2003 yang diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2.3: Model Kerangka Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di setiap perguruan tinggi saat ini, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik atau Portal saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perguruan tinggi harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting, agar para pengguna atau mahasiswa merasa puas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan

mahasiswa, semakin baik kualitas sistem informasi akademik atau Portal yang diberikan pihak STMIK LOGIKA kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat kepada pihak kampus tersebut. Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Portal dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean (2003) dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian.

2.4.1. Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Portal Akademik

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kesuksesan suatu sistem salah satunya diukur oleh kualitas sistemnya [1]. Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem Portal Akademik, yaitu kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keamanan sistem, keandalan sistem. Faktor variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi maka makin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang pertama adalah:

H1: Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Portal Akademik

2.4.2. Hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna Sistem Portal Akademik.

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi bisa dilihat dari keluaran laporan yang dihasilkan oleh sebuah sistem perangkat lunak [1]. Terdapat 5 karakteristik informasi untuk mengukur nilai dari

informasi, yaitu akurasi, relevan, kelengkapan, ketepatan waktu, dan pemformatan yang memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi maka semakin tinggi kualitas informasi. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang kedua adalah :

H2 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Portal Akademik

2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Portal Akademik.

Kualitas layanan merupakan salah satu penilaian pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem portal akademik..

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem informasi [1]. Biasanya kualitas layanan mengacu kepada ketersediaan mekanisme komunikasi untuk menerima beberapa keluhan *user* dan solusi dari keluhan – keluhan yang tepat waktu, tetapi juga termasuk membantu *user* dalam menggunakan produk secara efektif. DeLone and McLean (2003) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif, termasuk juga sejumlah riset yang telah dilakukan oleh Muh.Islam (2014) dan Anugrah (2014) menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang ketiga adalah :

H3: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Portal Akademik

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

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kesuksesan suatu sistem salah satunya diukur oleh kualitas sistemnya [1]. Dalam penelitian ini terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem Portal Akademik, yaitu kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keamanan sistem, keandalan sistem. Kualitas

informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Kualitas layanan merupakan salah satu penilaian pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem akademik atau Portal. Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem informasi. Biasanya kualitas layanan mengacu kepada ketersediaan mekanisme komunikasi untuk menerima beberapa keluhan *user* dan solusi dari keluhan – keluhan yang tepat waktu, tetapi juga termasuk membantu *user* dalam menggunakan produk secara efektif.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang keempat adalah :

H4: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Portal Akademik.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL