

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem

Sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih ditekankan pada urutan-urutan operasi di dalam suatu sistem. Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu [4].

Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih ditekankan pada urutan-urutan operasi di dalam suatu sistem. Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem dapat didefinisikan secara sederhana sebagai sekelompok elemen yang saling berhubungan atau berinteraksi hingga membentuk satu kesatuan. Banyak contoh sistem dapat ditemukan dalam ilmu fisika dan biologi, dalam teknologi modern, dan dalam kehidupan masyarakat. Jadi, dapat dibicarakan tentang sistem fisik matahari dan planet-planetnya, sistem biologi tubuh manusia, dan sistem sosioekonomi organisasi bisnis [5].

Akan tetapi, konsep umum sistem berikut ini memberikan konsep dasar yang lebih tepat untuk bidang sistem informasi: sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur [5].

2.1.2. Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya [6]. Informasi mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan, simbol-simbol, gambar-gambar, kata-kata, angka-angka, huruf-huruf atau simbol yang menunjukkan ide, objek, kondisi dan situasi dan lain-lain[5].

Informasi merupakan bagian yang terpenting di dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya informasi suatu organisasi tidak mungkin bisa maju. Suatu sistem yang kurang mendapat informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya

berakhir[7].

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian adalah sesuatu yang terjadi pada saat yang tertentu. Di dalam dunia bisnis, kejadian-kejadian nyata yang sering terjadi adalah perubahan dari suatu nilai yang disebut dengan transaksi[5].

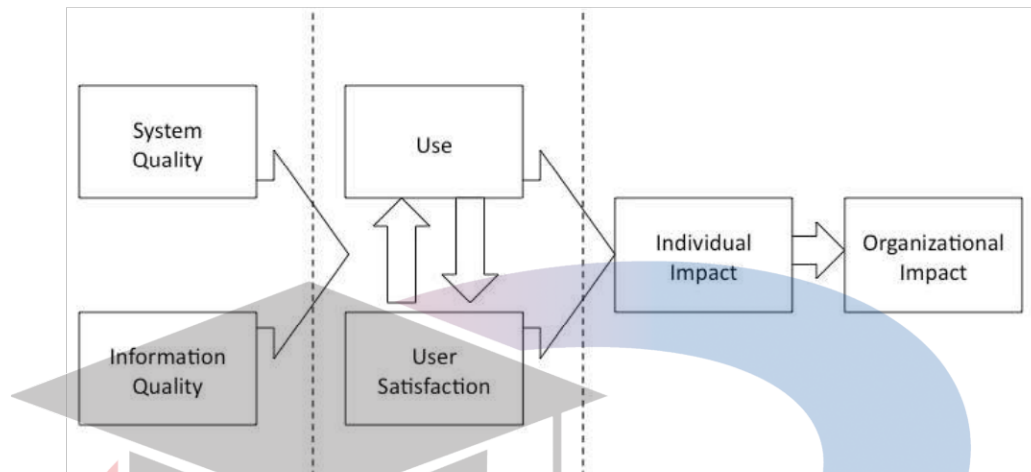
2.1.3. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Beberapa penelitian di bidang sistem informasi mencoba mengembangkan model yang bisa menilai tingkat kesuksesan sistem informasi dalam organisasi. Model yang sangat populer dan banyak dianut dalam menilai tingkat kesuksesan sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean(1992). DeLone dan McLean (1992) mengembangkan suatu model yang parsimony yang mereka sebut dengan model kesuksesan DeLone dan McLean. Model sukses sistem informasi DeLone dan McLean merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses (di sini berperan sebagai variabel dependen).

Dalam penelitian DeLone dan McLean pertama, pengukuran aspek tersebut dibagi ke dalam enam kategori utama, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Dimensi-dimensi tersebut saling berpengaruh satu sama lain [8].

Model yang diusulkan merefleksikan ketergantungan enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen dari model ini adalah [9]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*),
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*),
3. Penggunaan (*Use*),
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*),
5. Dampak Individu (*Individual Impact*),
6. Dampak Organisasi (*Organization Impact*).

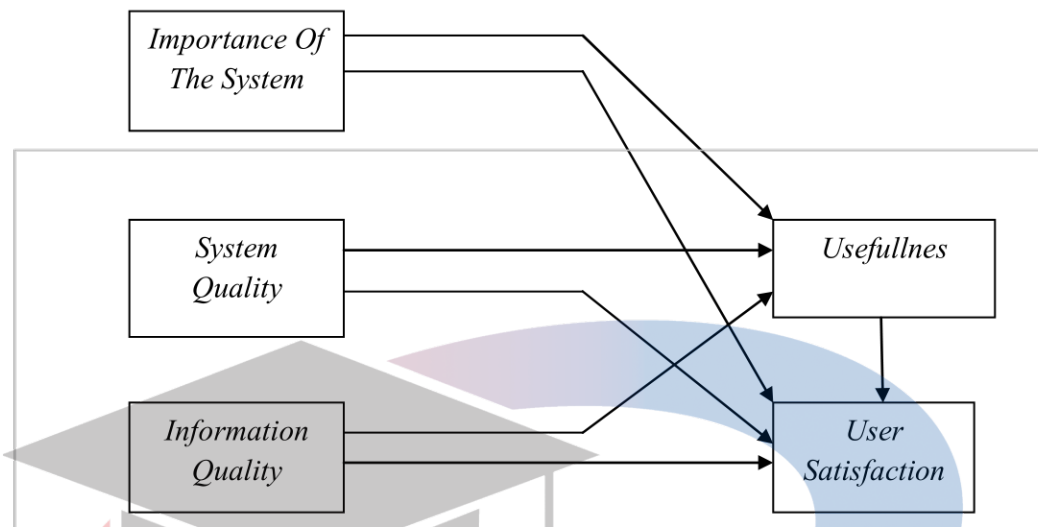


Gambar 2.1 Model Kesuksesan Delone & McLean 1992.

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi pengukurannya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya [10].

Kualitas sistem informasi menunjukkan kualitas dari *hardware* dan *software* yang digunakan organisasi. *Hardware* yang baik akan mempermudah kerja dari para pengguna sistem. Hal tersebut akan dikombinasikan dengan penggunaan *software* yang canggih yang dapat mempercepat kinerja sistem [8]. Kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsistensi dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Kemudahan dalam menggunakan *hardware* dan *software* yang ada dalam sistem diharapkan mampu meningkatkan kinerja sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pemakai [11].

Seddon dan Kiew mengembangkan model kesuksesan sistem informasi sebagai berikut:



Gambar 2.2. Hubungan Antar Variabel dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew (1994)

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew(1996), tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional, namun demikian mereka mengembangkan model Delone dan McLean (1992). Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengganti elemen pengguna (*use*) diganti dengan kegunaan (*usefulness*). Penggunaan (*use*) merupakan proksi yang bagus untuk kegunaan (*usefulness*) dalam situasi – situasi dimana suatu perangkat digunakan, dan penggunaannya bukan kewajibannya. Itu akan memberikan pengukuran obyektif sederhana terhadap kesuksesan (Delone dan McLean ,1992). Pengembangan lainnya yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) adalah dengan menambah variabel baru berkepentingan sistem (*Importance of system*). Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan menjelaskan variasi persepsi para pengguna tentang kegunaan dan kepuasan pengguna. Demikian juga pada hubungan sebab akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model Delone dan McLean(1992) diganti dengan kausalitas satu arah [8].

Ukuran lain yang digunakan untuk menilai model kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan pengguna sistem informasi[12]. Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi dalam organisasi. Jika pengguna sistem merasa puas, berarti ada manfaat tertentu yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi yang membantu dan mempermudah para

pengguna ketika sedang bekerja. Berdasar hal tersebut maka melalui penelitian ini peneliti akan melakukan pengujian terhadap beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi [13].

2.1.4. Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatannya teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi [13].

2.1.5. Pentingnya Sistem

Persepsi Pentingnya sistem merupakan bagian yang penting dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Persepsi pengguna sistem tentang pentingnya sistem menunjukkan tingkat ketergantungan tertentu dari pengguna terhadap sistem. Pendapat tentang pentingnya sistem merupakan dampak dari beberapa faktor positif yang telah dirasakan yang dapat membantu para pengguna dalam bekerja. Jika sistem tidak penting maka tidak akan memberikan dampak apa – apa terhadap kerja para penggunaannya. Namun jika tidak adanya sistem mengganggu kerja para pengguna sistem hal tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut penting [15].

2.1.6. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sebuah sistem. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang – ulang ini dapat dimaknai bahwa

pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas [16].

2.1.7. Kualitas Informasi

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 negative pada kepuasan pemakai. Seddon dan Kiew (1996) [11] telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil dari pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi [13].

2.2. Penelitian Terdahulu

DeLone dan McLean (1992) menyadari akan realita kompleks yang mengelilingi identifikasi dan definisi konsep kesuksesan sistem informasi. Mereka mengatur sebagian besar studi tentang keberhasilan dan meneliti sistem informasi yang komprehensif dan membuat model integratif. DeLone dan McLean, dalam penelitian mereka, mengidentifikasi enam dimensi utama untuk mengelompokkan tindakan yang berbeda atas keberhasilan sistem informasi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Mereka mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang mana kategori-kategori itu saling berhubungan di dalam membentuk sebuah proses yang saling membangun. Mereka mengusulkan gagasan bahwa sistem informasi yang bermutu kualitas secara tunggal dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, jumlah penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, demikian juga sebaliknya. Penggunaan dan kepuasan pengguna akan mempengaruhi dampak individu pada kinerja masing-masing dan akhirnya berdampak pada organisasi [8].

DeLone dan McLean memberikan kontribusi penting pada beberapa pemahaman kesuksesan sistem informasi. Pertama, mereka mengkonsolidasikan penelitian terdahulu. Kedua, mereka menyediakan suatu skema untuk mengklasifikasi ukuran berbeda atas keberhasilan sistem informasi yang telah

diusulkan ke dalam enam dimensi. Ketiga, mereka menyarankan model temporal dan kausal (saling ketergantungan) antara kategori yang diidentifikasi. Keempat, mereka mengidentifikasi kelompok-kelompok *stakeholder* yang berbeda dalam proses tersebut. Kelima, telah dianggap sebagai dasar yang tepat untuk penelitian lebih lanjut secara empiris dan teoritis. Keenam, mereka telah mendapat penerimaan umum dalam komunitas sistem informasi [8].

Seddon dan Kiew (1994) melakukan penelitian terhadap model kesuksesan sistem informasi dengan menguji model DeLone dan McLean (1992) dengan menambahkan dua variabel baru yaitu *importance of the system* serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Variabel *use*, yang sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan, dalam penelitian ini diganti dengan *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan. Model DeLone dan McLean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif. Berdasarkan hal tersebut, Seddon dan Kiew (1994) mengembangkan model dengan mengganti *use* menjadi *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi tentang pentingnya sistem (*importance of the system*). Pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan user (*user involvement*). Keterlibatan user yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan [11].

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1994) tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional. Pengembangan lainnya yang dilakukan adalah mengganti hubungan sebab akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model DeLone dan McLean (1992) dengan kausalitas satu arah. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya. Penelitian dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting System* (DAS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, (2) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem. (4) kualitas informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [11].

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama & Tahun Peneliti	Topik Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Yang diperoleh
Sudarmadi (2010)	Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Pentingnya Sistem, Kepuasan Pengguna Sistem	1. Persepsi pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Informasi. 2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
Fatnia Latifa (2011)	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi, Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Pentingnya Sistem, Kegunaan, dan Kepuasan Pengguna Sistem.	1. Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas sitem tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas sistem informasi tidak mempunyai pengaruh

	Sistem (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Sebagai Badan Layanan Umum).		<p>positif terhadap pengaruh kegunaan sistem..</p> <p>4. Kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>5. Kegunaan sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Pentingnya sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>7. Pentingnya sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.</p>
Simon Nisja Putra Zai (2014)	Pengaruh Pentingnya system Kualitas sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam	Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan dan Kepuasan Pengguna.	<p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem,</p> <p>2. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem.</p> <p>3. Kualitas informasi berpengaruh positif</p>

	Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirta Negoro Klaten).		<p>terhadap kepuasan pengguna</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>5. Kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>7. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p>
Darmawan (2010)	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen	Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna	<p>1. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.</p> <p>2. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.</p> <p>3. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan</p>

	Keuangan Daerah Kabupaten Sragen		<p>terhadap kegunaan sistem .</p> <p>4. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan Sistem.</p> <p>5. Kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.</p> <p>6. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem.</p> <p>7. Pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.</p>
Bondan Dwi Irianto (2012)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan Diy)	Kinerja Individu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna.	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.</p>

			3. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.
--	--	--	---

Sudarmadi penelitaian yang dilakukan yaitu faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi dengan model Seddon dan Kiew namun pada penelitian ini tidak dilakukan pengujian terhadap kegunaan, sehingga hipotesisnya yaitu: 1) Pentingnya sistem terhadap kepuasan; 2) Kualitas informasi terhadap kepuasan; 3) Kualitas sistem terhadap kepuasan.

Hasil dari penelitiannya yaitu: 1) Persepsi pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Informasi; 2) Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi; 3) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi [9].

Fatania Latifa (2011) dalam penelitiannya menguji secara parsial model kesuksesan Delone and McLean yang diterapkan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi studi kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai badan layanan umum. Penelitian Fatania Latifa (2011) merupakan replikasi dari penelitian Seddon dan Kiew (1996) dengan menggunakan hipotesis yang sama seperti yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) yaitu: 1) Kualitas Sistem Terhadap kegunaan; 2) Kualitas Informasi terhadap kegunaan; 3) Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna; 4) Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna; 5) Pentingnya Sistem terhadap kegunaan; 6) Pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna; 7) Kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

Dari tujuh hipotesis yang telah diuji oleh Fatania Latifa (2011) dengan regresi uji-t, hanya dua yang menunjukkan hipoteses diterima yakni kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan. Hasil membuktikan bahwa model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean (1992) tidak semuanya terbukti secara empiris dalam pemakaian sistem informasi akuntansi Universitas Sebelas Maret Surakarta [16].

Simon nisjaputra zai (2014) penelitian yang dilakukan tentang pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi studi kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirto Negoro Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial model Delone dan McLean (1992) pada pengembangan sistem informasi akuntansi. Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996). Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu: 1) Kualitas Sistem Terhadap kegunaan; 2) Kualitas Informasi terhadap kegunaan; 3) Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna; 4) Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna; 5) Pentingnya Sistem terhadap kegunaan; 6) Pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna; 7) Kegunaan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang telah diuji yaitu: 1) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; 2) Kualitas sistem tidak berpengaruh 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 [17].

Darmawan (2010) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi manajemen keuangan daerah kabupaten sragen. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian secara parsial model Delone dan McLean (1992) pada sistem informasi manajemen keuangan daerah Kabupaten Sragen. Penelitian ini menguji pengaruh pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) terhadap persepsi tentang kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam pengembangan sistem manajemen keuangan daerah kabupaten Sragen.

Hasil penelitian yang telah diuji : 1) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; 2) Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; 3) Kualitas sistem informasi berpengaruh positif

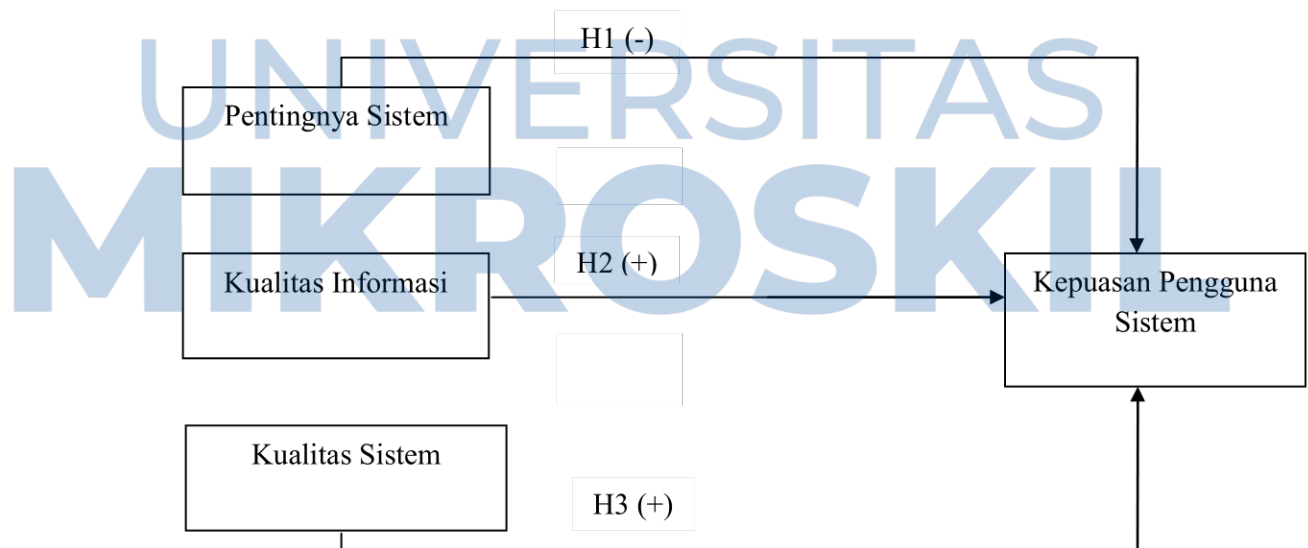
signifikan terhadap kegunaan sistem. 4) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan Sistem; 5) Kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem; 6) Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem; 7) Pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem [21].

Bondan Dwi Irianto (2012) penelitiannya yang berjudul pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu (studi pada PT. PLN (persero) distribusi Jawa Tengah dan DIY). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil dari penelitian yang telah diuji: 1) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; 2) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem; 3) Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu [24].

2.3. Kerangka / Model Konseptual

Adapun kerangka pemikiran yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1994) yang memasukkan dua variabel baru yaitu *variabel importance*

of the system. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang sama dengan model penelitian Seddon dan Kiew (1994) [11].

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Pentingnya Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Tidak semua pengguna sistem berpendapat bahwa sistem itu penting, ada sebagian yang berpendapat bahwa mereka diwajibkan untuk menggunakan sistem tersebut padahal dengan tidak adanya sistem mereka juga bisa mendapatkan informasi yang mereka perlukan. Dalam penelitian yang telah dilakukan Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tidak adanya pengaruh tersebut disebabkan karena sistem informasi bersifat *mandatory* atau wajib [11]. Tidak seperti penelitian Seddon dan Kiew (1996), penelitian ini justru menunjukkan bahwa pentingnya sistem memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Karena sistem informasi yang diterapkan merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh staf atau pengguna sistem, maka sistem yang diterapkan dinilai penting meskipun pengguna tidak mendapatkan kepuasan terhadap penggunaan sistem tersebut [17]. Darmawan [21] hasil pengujian juga menunjukkan bahwa persepsi Pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dari penelitian tersebut maka peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Pentingnya sistem IAS yang diterapkan di PT.Elektrika Medan Otomatik Abadi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jika informasi yang dihasilkan cukup jelas dan akurat. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negative pada kepuasan pengguna. Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Muh Al Amin [18] dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Untuk menilai kesuksesan sistem informasi penulis

juga menggunakan hipotesis yang sama untuk menunjukkan konsistensi yang telah dihasilkan penelitian – penelitian sebelumnya:

H₂: Kualitas informasi yang dihasilkan sistem IAS di PT. Elekrika Medan Otomatik Abadi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.

2.4.3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Seddon (1997) mengatakan bahwa sistem yang sukses merupakan sistem yang memberikan manfaat setelah sistem tersebut digunakan. Untuk menilai kesuksesan sebuah sistem maka sistem harus memiliki kualitas yang baik [1]. Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem berfokus pada performa sistem, untuk menilai seberapa baik kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, ataupun kombinasi keduanya, dalam menghasilkan dan menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna.

Perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakan sebuah sistem untuk melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran kesuksesan sistem informasi dan kualitas sistem informasi. Sebaik apapun sistem informasi yang diterapkan, jika pengguna sistem informasi tidak merasa bahagia, maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses [17].

Berdasarkan penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis mengambil hipotesis yang sama:

H₃: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem IAS di PT. Elekrika Medan Otomatik Abadi.