

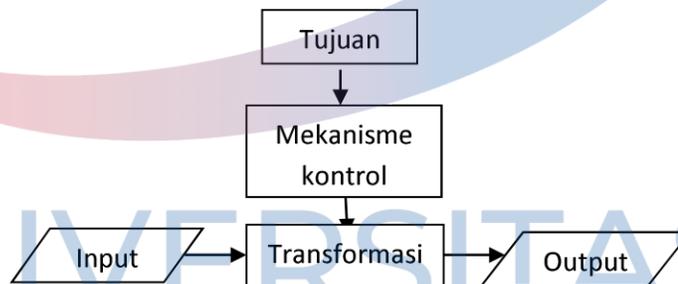
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Sistem

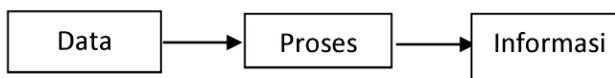
Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama [1]. Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu [2]. Sementara Mc. Leod (1995) mendefinisikan sistem sebagai sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya mengalir dari elemen input dan untuk menjamin prosesnya berjalan dengan baik maka dihubungkan dengan mekanisme kontrol [3]. Gambar sebagai berikut.



Gambar 2.1 Model hubungan elemen-elemen system

2.1.2. Pengertian Informasi

McFadden, dkk (1999) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Menurut Davis (1999) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Data sering kali disebut sebagai bahan mentah informasi. Melalui suatu proses transformasi, data dibuat menjadi bermakna [4]. Gambar sebagai berikut.



Gambar 2.2 **Transformasi data menjadi Informasi**

Informasi itu sendiri memiliki ciri-ciri seperti berikut (Davis, 1999):

1. Benar atau salah, dalam hal ini informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah mempercayainya, efeknya seperti kalau informasi itu benar.
2. Baru, informasi benar-benar baru bagi si penerima.
3. Tambahan, informasi dapat memperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. Korektif, informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat [4].

2.1.3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama yaitu perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih [1]. Sistem informasi merupakan kombinasi antar prosedur kerja, informasi, pengguna, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992) [4].

Sistem informasi dapat merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi [5].

Burch dan grutnistki (1986) Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok database, dan blok kendali. Sebagai suatu sistem,

keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk suatu kesatuan untuk mencapai sasaran.

1. Blok Masukan (*Input Block*)

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

2. Blok Model (*Model Block*)

Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok Keluaran (*Output Block*)

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

4. Blok Teknologi (*Techology Block*)

Teknologi merupakan “*tool box*” dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan sekaligus mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

5. Blok Basis Data (*Database Block*)

Database merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

6. Blok Kendali (*Controls Block*)

Pengendalian perlu dirancang untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi [3].

2.1.4. Pengertian Sistem Informasi Akademik

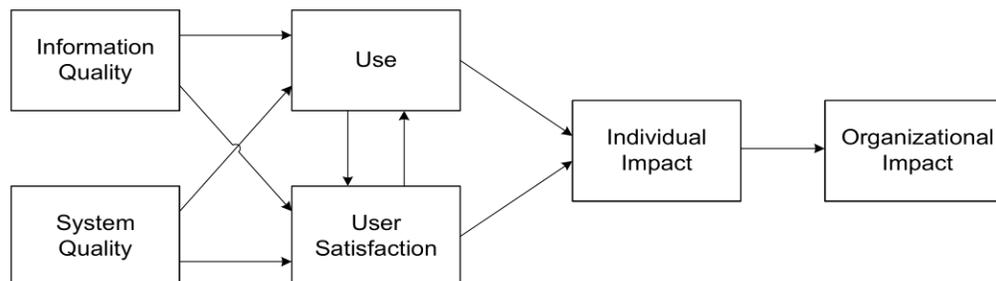
Sistem informasi akademik (SIKAD) menghimpun berbagai macam data yang dikelola dan diproses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu. Sehingga SIKAD akan menghasilkan informasi yang diperlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik (Indrayani, 2011) [6].

Sistem informasi akademik merupakan bagian dari pengendalian internal suatu kegiatan akademik yang meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh manajemen untuk memecahkan masalah akademik. Sistem informasi akademik ini merupakan sistem informasi berdasarkan pada aktivitas manajemen. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*), dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah “database” [7]

Sistem informasi akademik merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh pengguna informasi sehubungan dengan kegiatan akademik (sutabri, 2012) [7].

2.1.5. Model kesuksesan Delone & McLean

Dalam mengkaji ukuran keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean (1992) menyimpulkan dengan hubungan antara enam kategori variabel keberhasilan sistem informasi. Kategori tersebut meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem informasi, kepuasan pemakai, dampak individu dan dampak organisasi. Model tersebut memberikan dua kontribusi penting untuk memahami kesuksesan sistem informasi. Pertama, memberikan skema untuk mengkategorikan berbagai ukuran keberhasilan sistem informasi yang digunakan dalam literatur. Kedua, model tersebut mengusulkan hubungan saling ketergantungan temporal dan kausal antar kategori (seddon 1997). Sejak dikenalkan model tersebut telah digunakan untuk studi empiris oleh berbagai peneliti. Berikut gambar teori kesuksesan Delone dan McLean (1992).



Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLane (1992)

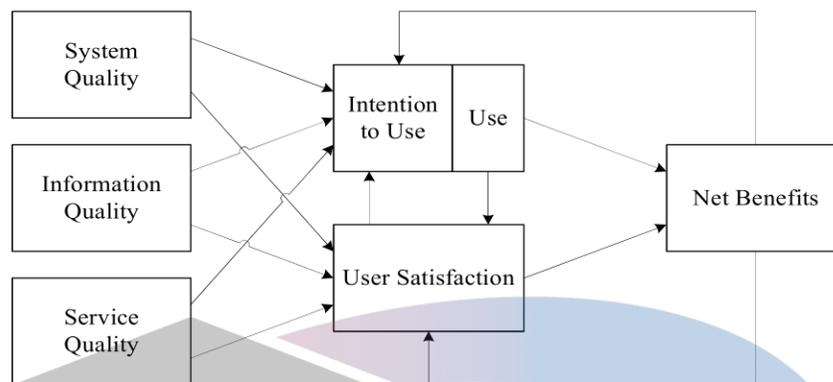
Seddon (1997), mengusulkan bahwa memasukkan kedua penjelasan mengenai proses dan kausal dalam model Delone dan McLean (1992) dapat memberikan arti berbeda-beda yang membingungkan dan dapat mengurangi nilai model. Seddon (1997) mengidentifikasi tiga model berbeda yang mungkin bercampur pada model Delone dan McLean (1992), setiap model merefleksikan interpretasi yang berbeda dari penggunaan sistem informasi. Pertama, model kesuksesan sistem informasi mendeskripsikan urutan dari kejadian yang dihubungkan dengan sistem informasi. Kedua, model merepresentasikan muatan perilaku sebagai hasil dari kesuksesan sistem informasi. Dan yang ketiga adalah, variasi dari model kesuksesan sistem informasi. Seddon (1997) menggaris bawahi model Delone dan McLean (1992) mempunyai kemungkinan tiga arti yang berbeda yaitu :

1. Sebuah kejadian dalam sebuah proses yang mengarahkan pada dampak individu atau organisasi.
2. Variabel dependen dalam model variasi (kausal) dari penggunaan sistem informasi yang akan datang.
3. Variabel yang berperan sebagai proksi dari keuntungan (benefit) dari penggunaan.

Berdasarkan model Delone dan McLean (1992), Seddon mengusulkan sebuah model alternatif yang memisahkan model kausal dari kesuksesan sistem informasi dan model kausal perilaku yang terjadi sebagai hasil dari kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan Seddon (1997) memasukkan tiga kelas variabel yaitu (1) ukuran kualitas informasi dan kualitas sistem, (2) ukuran perseptual manfaat bersih penggunaan

sistem informasi (kegunaan persepsian dan kepuasan), (3) ukuran manfaat bersih lain penggunaan sistem informasi. Seddon (1997) juga mengklaim bahwa penggunaan sistem adalah berperilaku, bukan ukuran kesuksesan dan mengganti penggunaan sistem informasi Delone dan McLean (1992) dengan kegunaan persepsian sebagai ukuran umum manfaat bersih penggunaan sistem informasi.

Delone dan McLean (2003) mengajukan perbaikan model kesuksesan sistem informasi dan mengevaluasi kegunaannya dalam perubahan dramatis dalam penggunaan sistem informasi khususnya pada perkembangan *e-commerce*. Mereka setuju dengan premis yang diajukan Seddon (1997) bahwa penggabungan model kausal dengan proses akan menyebabkan kebingungan, meskipun demikian mereka beragumen bahwa formulasi kembali model Delone dan McLean (1992) yang dilakukan Seddon (1997) ke dalam dua model kausal (yaitu model kesuksesan sistem informasi dan model berperilaku dari pengguna sistem) terlalu rumit untuk model kesuksesan dan menggeser maksud model asli. Berdasarkan pada studi sebelumnya, Delone dan McLean (2003) mengusulkan perbaikan model kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan dimensi kualitas pelayanan sebagai dimensi baru pengukuran kesuksesan sistem informasi dan mengelompokkan dampak individu dan dampak organisasi ke dalam satu dimensi manfaat bersih. Dengan mempertimbangkan ukuran kesuksesan *e-commerce* bahwa konsumen menggunakan secara sukarela Delone dan McLean (2003) tetap menggunakan dimensi penggunaan sistem dan perluasan niat (*intention*) penggunaan sebagai dimensi kesuksesan yang penting. Delone dan McLean (2003) juga menekankan bahwa kesuksesan sistem informasi adalah konstruk yang kompleks dan saling mempengaruhi yang memungkinkan untuk dilakukan studi hubungan antar dimensi. Berikut gambar teori kesuksesan Delone dan McLean (2003) [8].



Gambar 2.4 Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLane (2003)

Pada instrument 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 diuji cobakan dalam konteks sistem informasi [9].

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, 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 McLane adalah mudah untuk digunakan (*easy of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*) [9].

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 (Gill dalam Mei Susanty 2013) (Menurut S.Meine). 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*) [9].

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personel IT. Pada instrument 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 (*empathy*) [9].

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 digunakan (H.S.Pujo B.A. Djoko).

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SISTEM INFORMASI AKADEMIK dapat diukur dari teori yang telah disampaikan Delone and McLane dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan [9].

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.0.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul & Tahun Penelitian | Variabel | | Hasil |
|----|---------------------------|---|--|--|--|
| | | | Independen | Dependen | |
| 1 | Ardhini Warih Utami, dkk. | Analisa kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di perguruan tinggi dengan menggunakan D&M IS Success Model (studi kasus : ITS Surabaya). Tahun 2013. | 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas layanan | 1. Pemakaian SIKAD 2. Kepuasan pengguna SIKAD 3. Manfaat SIKAD | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD. (2) kualitas informasi SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. (3) kualitas informasi SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD. (4) kualitas sistem |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>(5) kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD.</p> <p>(6) kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>(7) pemakaian SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD.</p> <p>(8) pemakaian SIAKAD berpengaruh positif terhadap</p> |
|--|--|--|--|--|--|

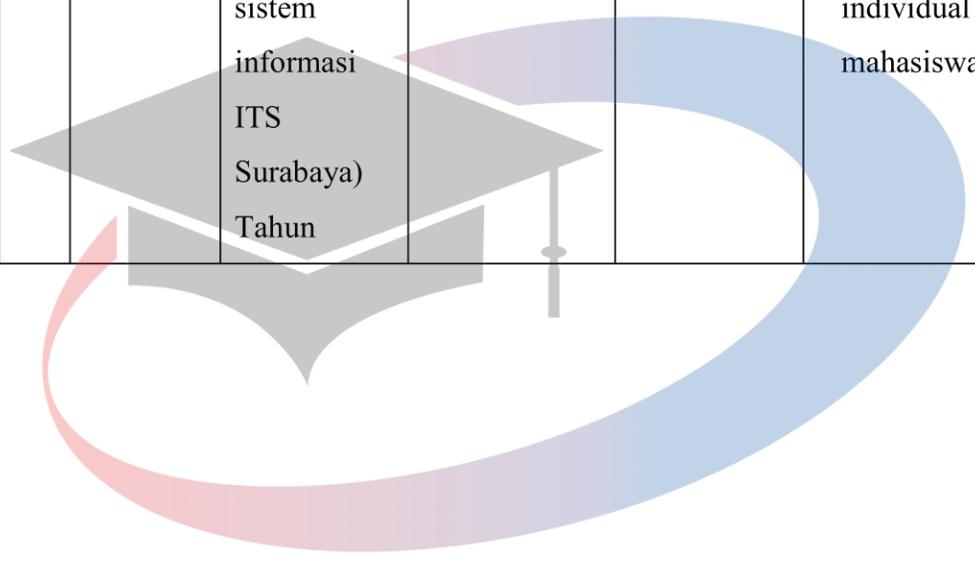
| | | | | | |
|---|--------------------|--|---|---------------------|--|
| | | | | | kepuasan pengguna. (9) kepuasan pengguna SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD. |
| 2 | Riza Wahyudi, dkk. | Pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa. (studi pada mahasiswa program sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya) | 1.Kualitas Sistem 2.Kualitas Informasi 3.Kualitas Layanan | 1.Kepuasan Pengguna | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (2) kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (3) kualitas informasi |

| | | | | | |
|---|------------------------------|---|--|--|--|
| | | Tahun 2013. | | | berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. |
| 3 | Ignatius Adrian Mastan, dkk. | Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA) Dengan Model Delone dan McLean (studi kasus : STIKOM Surabaya) Tahun 2013 | 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem 3. Kualitas layanan | 1. Kepuasan pengguna 2. Intensitas pengguna | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA (2) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas layanan berpengaruh |

| | | | | | |
|---|------------------------|--|--|---------------------|---|
| | | | | | positif terhadap kepuasan pengguna (4) Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan. |
| 4 | Nurhasan Nugroho, dkk. | Analisis perbandingan kualitas pelayanan penerimaan mahasiswa baru (PMB) online menggunakan model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean. (studi kasus PMB UKDW dan | 1. kualitas sistem 2. kualitas informasi 3. kualitas layanan | 1.Kepuasan Pengguna | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1)kualitas sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (2)kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (3)kualitas layanan |

| | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|--|---|
| | | PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta) Tahun 2013. | | | berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. (4) sehingga diperoleh kesimpulan bahwasanya kepuasan pengguna lebih dirasakan dari sisi kualitas informasi. |
| 5 | Aris Kusuma wati, dkk. | Analisis Kualitas Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Produktivita s dan Pengetahua n Mahasiswa Sebagai Pengguna Media | 1. Kualitas layanan 2. Kualitas informasi 3. Kualitas sistem | 1. Kepuasan pengguna 2. Individual impact | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. (2)Kepuasan |

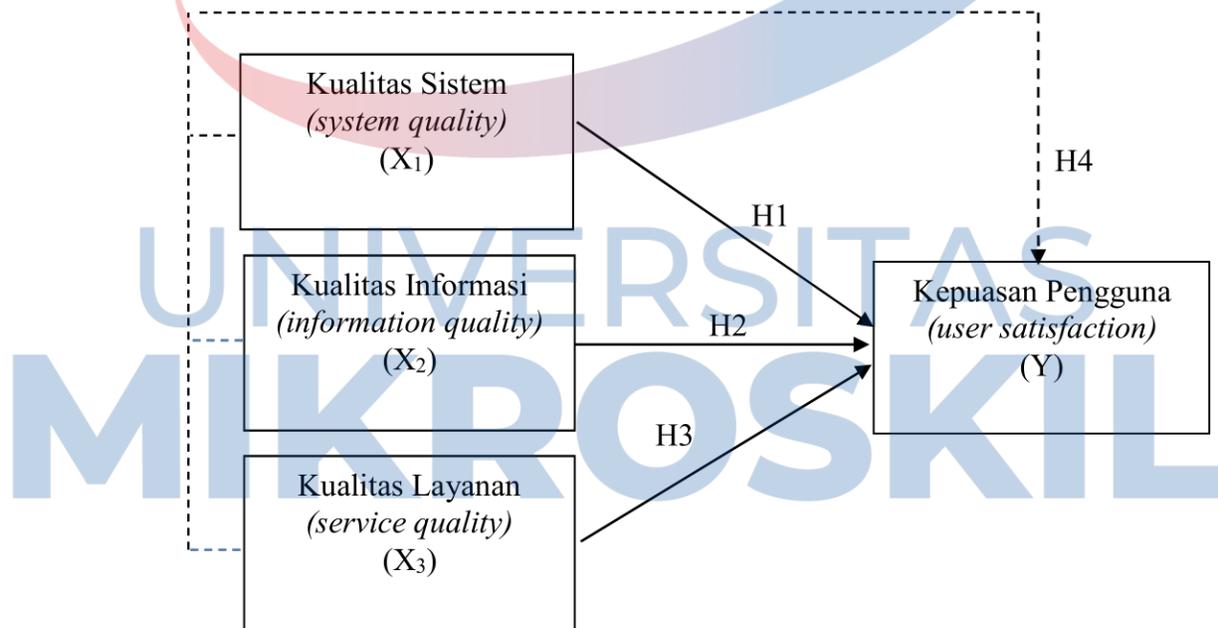
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | Pembelajara n Berbasis E-Learning (studi kasus : jurusan sistem informasi ITS Surabaya) Tahun | | | mahasiswa dalam menggunakan e- learning memberikan dampak individual bagi mahasiswa. |
|--|--|--|--|--|--|



UNIVERSITAS MIKROSKIL

2.3. Kerangka/ Model Konseptual

Penelitian ini dilakukan dengan memakai Model Parsimoni (model yang lengkap tetapi sederhana) yaitu pengukuran kesuksesan Delone & McLean (2003) yang telah diperbaharui untuk menguji kesuksesan sistem yang dilihat berdasarkan kepuasan pengguna sistem. Model ini terdiri dari: Kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas informasi (*Information Quality*), Kualitas layanan (*Service Quality*). Dalam penelitian ini Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), dan Kualitas layanan (*service quality*) adalah variabel independen, sedangkan Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah variabel dependen. Setiap variabel Independen akan diuji secara Parsial terhadap variabel Dependen untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara setiap masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut kerangka berfikir dari penelitian ini :



Gambar 2.5 Kerangka Berfikir/ Konseptual Penelitian

Keterangan Gambar 3 :

- Uji t \longrightarrow : Hubungan satu variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependennya.
- Uji F \dashrightarrow : Hubungan semua variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependennya.

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem (*system quality*) merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna yang ada pada model pengukuran kesuksesan DeLone & McLean (2003). Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri [10]. 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 [9]. Penelitian yang dilakukan Delone dan Mclean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Riza Wahyudi yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [11]. Semakin besar kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi PORTAL AKADEMIK Universitas Pembangunan Panca Budi.

2.4.2. Hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna yang ada pada model pengukuran kesuksesan DeLone & McLean (2003). Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [10]. kualitas yang dihasilkan sistem informasi menyangkut ketepatan, waktu, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Penelitian yang dilakukan Delone & Mclean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Riza Wahyudi yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [11]. Semakin besar kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi PORTAL AKADEMIK Universitas Pembangunan Panca Budi.

2.4.3. Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna yang ada pada model pengukuran kesuksesan DeLone & McLean (2003). Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem informasi [9]. Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya maka Delone & McLean memodifikasi model tahun 1992 dengan menambahkan Kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai variabel pengukur kesuksesan sistem pada model kesuksesan Delone & Mclean tahun 2003. Delone & Mclean (2003) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan (*service quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Myers et al., (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh

terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Riza Wahyudi yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [11]. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi baik, maka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut [12]. Semakin besar kualitas layanan yang diberikan maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti mengajukan hipotesa sebagai berikut:

H3: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PORTAL AKADEMIK Universitas Pembangunan Panca Budi.

2.4.4. Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna

Kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) merupakan tiga variabel penilaian kepuasan pengguna yang ada pada model pengukuran kesuksesan DeLone & McLean (2003). Kualitas sistem (*system quality*) 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 [9]. Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [10]. Kualitas layanan (*service quality*) merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem informasi [9]. DeLone & Mclean (2003) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Riza Wahyudi yang menyatakan bahwa kualitas sistem, informasi dan layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan

pengguna [11]. Jika Portal Akademik Universitas Pembangunan Panca Budi memberikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan kepada mahasiswa/i. maka akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa/i.

H4: Kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi PORTAL AKADEMIK Universitas Pembangunan Panca Budi.

