

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 1.1. Landasan Teori

##### 1.1.1. Sistem

##### 1.1.2. Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengelolaan ini memerlukan teknologi. Berbicara mengenai teknologi memang tidak harus selalu berkaitan dengan komputer, namun komputer sendiri merupakan salah satu bentuk teknologi. Dengan kata lain, alat tulis dan mesin ketik pun dapat di masukkan sebagai salah satu teknologi yang di gunakan selain komputer dan jaringan komputer [9].

Pada proses pengolahan data, untuk dapat menghasilkan informasi, juga dilakukan proses verifikasi secara akurat, spesifik, dan tepat waktu. Hal ini penting agar informasi dapat memberikan nilai dan pemahaman kepada pengguna. Pengguna dalam hal ini mencakup pembaca, pendengar, penonton, bergantung pada bagaimana cara pengguna tersebut menikmati sajian informasi dan melalui media apa informasi tersebut disajikan [9].

##### 1.1.3. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Di dalamnya juga termasuk proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Sehingga, sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks. Bukan hanya komputer saja yang bekerja (*software* dan *hardware* di dalamnya), namun juga manusia (dengan *brainware* yang dimiliki). Manusia (pengguna/aktor) dalam hal ini

menggunakan seluruh ide, pemikiran, perhitungan, untuk dituangkan ke dalam sistem informasi yang digunakan [9].

Sistem informasi dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ini berarti ada banyak jenis sistem informasi dengan tujuan berbeda. Demikian juga, sistem informasi memiliki beberapa komponen dan beberapa elemen, yang mana antar komponen dan antar-elemen ini saling bekerja sama, saling terkait, dan memiliki fungsional kerja yang menyatu, sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik [9].

Dalam penerapannya, sebuah sistem informasi dapat berupa sebuah *mainframe*, sebuah server dari komputer biasa, maupun *hosting* di internet pada sebuah komputer server. Namun tetap saja ada kesamaan di antara ketiga penerapan berbeda ini. Kesamaan itu yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer (internet maupun internet) untuk melakukan pemrosesan data secara bersama (terdistribusi), baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa grup pengguna, menggunakan layanan/fitur/aplikasi yang disertakan [9].

#### **1.1.4. Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan[10]. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menghimpun berbagai macam data yang di kelola dan di proses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu. Sehingga SIKAD akan menghasilkan informasi yang di perlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik [10].

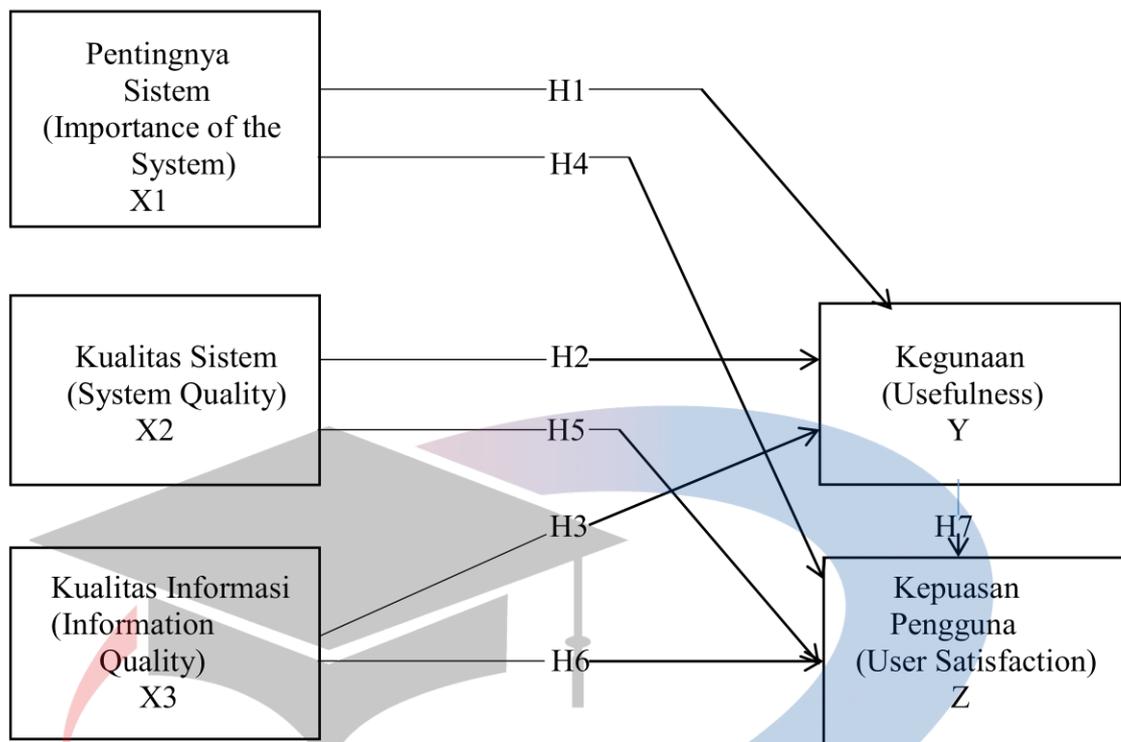
Keberadaan SIKAD menyederhanakan berbagai proses administrasi mahasiswa dalam bidang pendidikan, keuangan, serta akademik. Salah satu manfaat yang telah dirasakan adalah kemudahan dalam proses menyampaikan dan mendapatkan informasi akademik serta penghematan biaya yang dikeluarkan [10].

#### **1.1.5. Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon and Kiew**

Model Seddon dan Kiew (1996) melakukan penelitian terhadap 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*.

Model Delone and McLean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka sistem itu harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif [5]. Seddon dan Kiew menyatakan bahwa Delone dan Mclean terlalu luas dan membingungkan karena tidak memisahkan antara proses yang mendasari keberhasilan sistem informasi dengan faktor yang menyebabkan keberhasilan sistem informasi tersebut [4]. Berdasarkan hal tersebut, Seddon dan Kiew (1996) mengembangkan model dengan mengganti *use* menjadi *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi 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 [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) 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) dan menggunakan dua metode analisis, yaitu *ordinary least square* (OLS) *linear regressions* dan *structural equation method* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (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 [8]. Gambar di bawah ini menjelaskan tentang model awal dari Seddon and Kiew, terdapat tiga variabel independen dan dua variabel dependen sebagai berikut :



**Gambar 1 : Model Pengujian Kepuasan Pemakai Seddon dan Kiew (1996)**

Model ini menunjukkan ketergantungan dari lima elemen atau faktor atau komponen pengukuran kesuksesan sistem informasi:

1. Pentingnya Sistem (*Importance System*)
2. Kualitas Sistem (*System Quality*)
3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
4. Kegunaan (*Usefulness*)
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berikut ini pembahasan dari kelima dimensi atau variabel diatas yaitu Pentingnya Sistem (*Importance of the System*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information System*), Kegunaan (*Usefulness*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

1. Pentingnya Sistem (*Importance of the System*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi tentang *importance of the system* sebagai predictor *usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan pengguna dalam sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Dengan kata lain persepsi tentang *Importance of the System* akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada [11].

#### 2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa 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 pengguna [11].

#### 3. Kualitas Informasi (*Information System*)

Penelitian di Indonesia oleh Radityo dan Zulaikha (2007) memberikan penegasan bahwa kualitas informasi menunjukkan *output* dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pada pemakai sistem informasi [12].

#### 4. Kegunaan (*Usefulness*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang

kebermanfaatan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem [11].

#### 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menunjukkan kesuksesan atau kejengkelan dalam interaksi yang dilakukan dengan sistem. Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Masing-masing pengguna sistem tentunya memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap sistem. Ada yang merasa tidak puas, ada yang merasa puas dan ada yang merasa sangat puas terhadap sistem. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan harapan dan inspirasi yang di peroleh dari interaksi dengan sistem. Hal yang dapat dilihat adalah persepsi tentang *usefulness* atau kebermanfaatan sistem bagi pengguna. Jika pengguna merasa sistem bermanfaat tentunya apabila ada tambahan manfaat yang diharapkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut [11].

### 1.2. Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Tahun	Topik Penelitian	Variabel yang terkait	Hasil Penelitian
1.	Peter B. Seddon dan Min-Yen Kiew [2].	1996	A Partial Test And Development of Delon And McLean's	Independen: 1. Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) 2. Kualitas Informasi	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

			Model Of Is Success.	<p>(<i>Information System</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</p> <p>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p>
2.	Hanif Dwi Kurniawan dan Ribut Sugianto [3].	2015	<p>Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan</p>	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</p> <p>Dependen:</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>

			McClean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</li> <li>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</li> </ol>
3.	Istianingsih dan Setyohari Wijayanto [4].	2008	Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi).	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)</li> <li>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</li> </ol> <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</li> <li>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.</li> <li>2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.</li> <li>3. Pentingnya sistem berpengaruh negative terhadap</li> </ol>

					kepuasan pengguna.
4.	Darmawan [5].	2010	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen.	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)</li> <li>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</li> </ol> <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</li> <li>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</li> </ol>
5.	Fatania Latifa [8]	2011	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</li> </ol>

			<p>Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai Badan Layanan Umum)</p>	<p>2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</p> <p>Dependen:</p> <p>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</p> <p>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p>	<p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p>
6.	Sudarma di [6]	2010	<p>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem</p>	<p>Independen:</p> <p>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</p> <p>2. Kualitas Informasi</p>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p>

			Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen).	<p>(<i>Information System</i>)</p> <p>3. Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>)</p> <p>Dependen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan (<i>Usefulness</i>)</li> <li>2. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</li> </ol>	<p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p> <p>3. Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</p>
7.	Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenyta Dewi [7]	2014	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan	<p>Independen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</li> <li>2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)</li> <li>3. Pentingnya Sistem</li> </ol>	<p>1. Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh</p>

			Pengguna Dalam Pengemba ngan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegor o Klaten).	<i>(Importance          of the          System)</i>  Dependen: 1. Kegunaan <i>(Usefulness)</i> 2. Kepuasan Pengguna <i>(User          Satisfaction)</i>	positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.
--	--	--	---	--	---

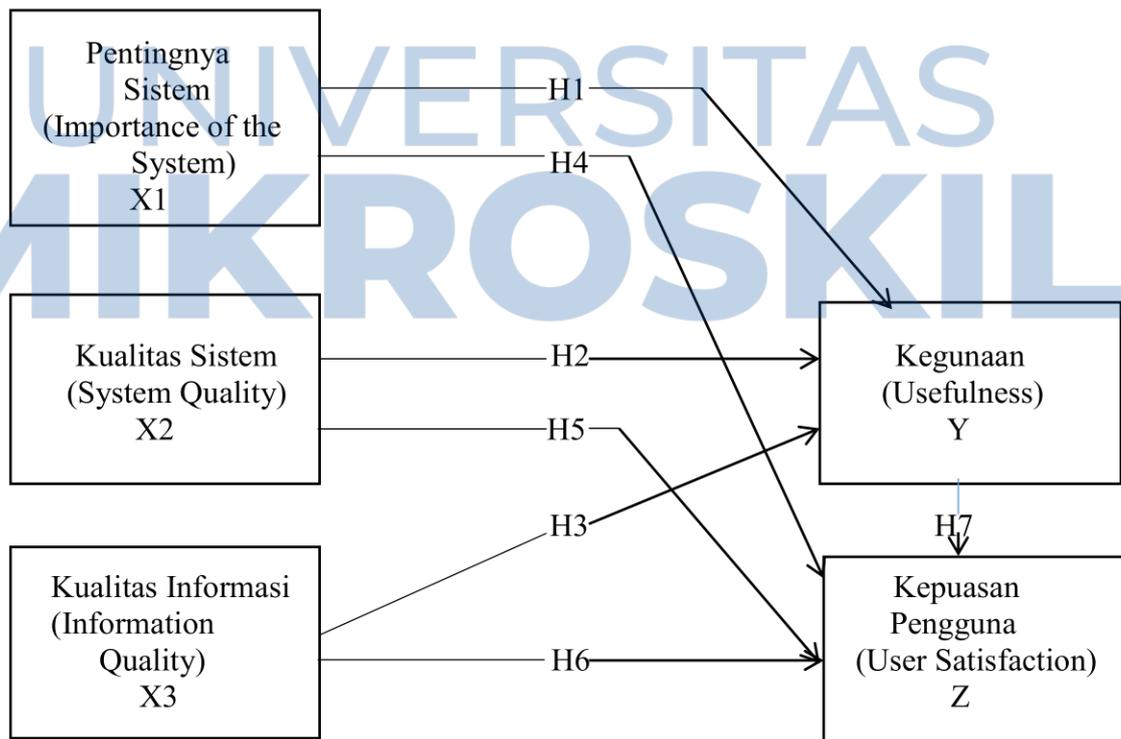
Berdasarkan literature review yang dilakukan tertera pada tabel diatas memperoleh hasil yang beragam terhadap model Seddon dan Kiew (1996) yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Hanif Dwi Kurniawan dan Ribut Sugianto (2015) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna akan tetapi terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Juga terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Serta terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara pentingnya sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna [3]. Simon Nisja Putra Zaid an Anastasya Fenyta Dewi (2014) juga menambah bukti empiris kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi terdapat kualitas sistem dan pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna [7]. Peneliti lain Fatania Latifa (2011) terdapat bukti empiris kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas sistem dan pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna [8]. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait

dengan kepuasan pengguna sistem informasi Portal Akademik pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Tarbiyah UIN Sumatera Utara.

### 2.2.2. Kerangka / Model Konseptual

Dalam penerapan sistem informasi yang baru merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi pihak organisasi dalam implementasi teknologi informasi. Dalam hal ini aspek pengguna merupakan salah satu penentu keberhasilan dari penerapan sistem, merupakan aspek yang begitu penting untuk dipertimbangkan.

Kepuasan pengguna sistem dapat diukur dengan menggunakan pemodelan Seddon dan Kiew (1996) yang akan dilihat sejauh mana tingkat kesuksesan tapi kegunaan sistem dan kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dengan melibatkan 3 variabel bebas (*Independent variable*) yang terdiri dari, pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dengan kegunaan (*usefulness*) sebagai konstruk *intervening* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai (*Dependent variable*). Berdasarkan uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini, sebagai berikut:



## Gambar 2 : Kerangka Pemikiran Teoritis

### 2.3. Pengembangan Hipotesis

#### 2.3.1. Pengaruh Pentingnya Sistem dan Kegunaan Sistem

Seddon dan Kiew (1996) menjelaskan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Dalam melaksanakan pekerjaannya, pengguna sistem tetap menganggap sistem tersebut penting untuk menunjang kinerja mereka meskipun sistem yang digunakan tidak memberikan rasa kepuasan terhadap pengguna sistem. Apabila semakin tinggi persepsi responden terhadap pentingnya sistem, maka dalam hal ini persepsi responden terhadap kegunaan sistem akan semakin meningkat pula [7].

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi tentang *importance of system* sebagai prediktor *usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemberdayaan dan keterlibatan pengguna dalam sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakannya dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna memakai sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan. Dengan kata lain persepsi tentang *importance of system* akan berbanding lurus dengan aspek kebermanfaatan yang didapatkan pengguna dari sistem yang ada [5].

**H1: Pentingnya Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem.**

#### 2.3.2. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kegunaan Sistem

DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Tingkat kebermanfaatan sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem. Apabila sistem banyak digunakan maka dalam hal ini menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan diterapkannya sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik dalam meningkatkan kinerja seorang pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang seberapa

bermanfaatnya suatu sistem yang digunakan dalam mengupayakan pengoptimalan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatn sistem akan tinggi. Atau dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem [5].

**H2: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem.**

### **2.3.3. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kegunaan Sistem**

Li (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan. Li (1997) juga menyatakan apabila sistem menghasilkan informasi yang berkualitas dan kemudian informasi tersebut bermanfaat terhadap pekerjaan penggunanya maka pengguna akan mempromosikan sistem tersebut terhadap rekan kerja lainnya, sehingga akan ada tambahan para pengguna baru yang mencoba memanfaatkan sistem tersebut. Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak pengguna yang mencoba dan menggunakan bahwa sistem tersebut sangatlah bermanfaat [13].

**H3: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan Sistem.**

### **2.3.4. Pengaruh Pentingnya Sistem dan Kepuasan Pengguna**

Seddon dan Kiew (1996) menjelaskan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa persepsi *importance of the system* dari seorang pengguna menunjukkan bahwa adanya keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan sistem tersebut. Jika pengguna sistem menganggap sistem menjadi hal yang penting hal tersebut mengindikasikan bahwa sistem tersebut bermanfaat dalam melaksanakan pekerjaan. Indikasi lain menunjukkan bahwa pengguna sistem telah merasa puas dengan sistem yang ada dan akan terganggu jika sistem tidak bekerja. Persepsi tentang pentingnya sistem bagi pengguna menunjukkan bahwa pengguna tersebut puas terhadap kinerja sistem [2].

#### H4 : Pentingnya Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

##### 2.3.5. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Li (1997) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Li (1997) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem. Kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain :

1. Kemudahan ke dalam akses sistem. Sistem yang berkualitas mampu memberikan kemudahan akses bagi para penggunanya.
2. Waktu yang digunakan untuk merespon sistem. Kecepatan sistem dalam menjalankan perintah pengguna akan membuat kerja user meningkat.
3. Fitur dari bahasa komputer yang digunakan. Aspek ini akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan pengguna tentang komputer, namun bahasa komputer yang mudah dipahami dan mudah digunakan menunjukkan kualitas sistem yang baik.
4. Realisasi permintaan pengguna. Sistem yang berkualitas mampu memunculkan *output* sesuai dengan keinginan dan perintah yang pengguna berikan.
5. Koreksi terhadap kesalahan. Sistem yang berkualitas hendaknya dapat menemukan kesalahan yang terjadi. Akan sangat bagus bila sistem bisa melakukan *autocorrection* terhadap kesalahan yang terjadi. Namun bila hal tersebut belum mampu terwujud, minimal sistem mampu memberikan peringatan apabila terjadi kesalahan.
6. Keamanan model dan data. Sistem yang berkualitas memberikan jaminan perlindungan akan keamanan sistem dan data yang ada didalamnya.
7. Dokumentasi sistem dan prosedur, Sistem yang baik hendaknya memiliki dokumentasi yang lengkap.
8. Fleksibilitas sistem dan sistem yang terintegrasi. Sistem yang fleksibel akan mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem. Apabila antara sistem dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja [13].

**H5: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.**

**2.3.6. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna**

Pengaruh positif kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari perspektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari persepsi kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunaannya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang dihasilkan jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan maka sistem informasi dinilai belum sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna. Seddon dan Kiew (1996) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem informasi dan kualitas informasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diprediksi semakin baik kualitas informasi maka akan berpengaruh semakin tinggi pula terhadap kepuasan pengguna[7].

**H6: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.**

**2.3.7. Pengaruh Kegunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna**

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menunjukkan kesukaan atau kekecewaan dalam interaksi yang dilakukan oleh sistem. Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Masing-masing pengguna sistem tentunya memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap sistem. Ada yang merasa tidak puas, ada yang merasa puas dan ada yang merasa sangat puas terhadap sistem. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan harapan dan insiprasi yang diperoleh dari interaksi dengan sistem. Hal yang dapat di lihat adalah persepsi tentang *usefulness* atau kebermanfaatan sistem bagi pengguna. Jika pengguna merasa sistem bermanfaat tentunya apabila ada tambahan manfaat yang didapatkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut [11].

**H7: Kegunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.**