

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang berada dalam organisasi yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan aktivitas operasional dengan mengelola data untuk menghasilkan informasi demi mencapai suatu tujuan (Tata Sutabri, 2012: 38) [8]. Bodnar dan Hopwood dalam (Kadir, 2014) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna. Kadir (2014) menyatakan bahwa sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis. Peningkatan penggunaan sistem informasi juga tidak terlepas dari perhatian manajemen dalam perusahaan terhadap betapa pentingnya manajemen informasi [1]. Jadi, secara teori penerapan sebuah sistem informasi tidak harus menggunakan komputer dalam kegiatannya tetapi pada prakteknya tidak mungkin sistem informasi itu dapat berjalan dengan baik jika tanpa adanya komputer. Sistem informasi juga diharapkan mampu dalam menyimpan data dan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan.

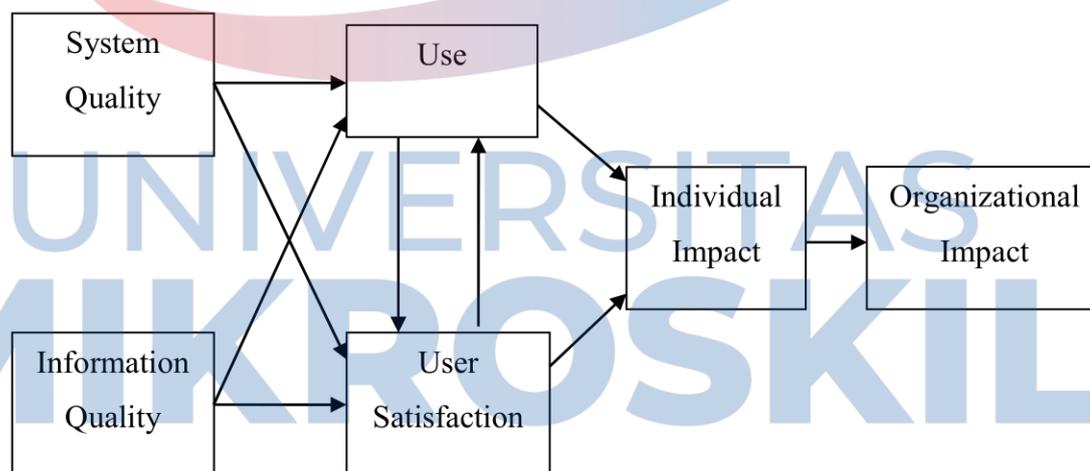
2.1.2. Sistem Informasi Customer Service (CSS)

PT. Berca Cakra Teknologi menggunakan sistem informasi yang dinamakan sistem informasi CSS. Sistem CSS ini dipergunakan untuk menjalankan proses bisnis pada brand Acer. Sistem ini berorientasi pada kebutuhan penggunanya sesuai dengan divisi kerja masing-masing. Berbagai fitur yang terdapat dalam sistem CSS sangat mendukung kinerja pengguna, sistem ini memiliki koneksi dengan jaringan internet sehingga terhubung dengan bagian gudang dan customer service. Sistem CSS ini sangat dibutuhkan untuk pelayanan maksimal yang di berikan bagian customer

service untuk mempermudah akses dan menyediakan layanan informasi kepada pelanggan agar dapat diterima dengan mudah dan dapat dipahami.

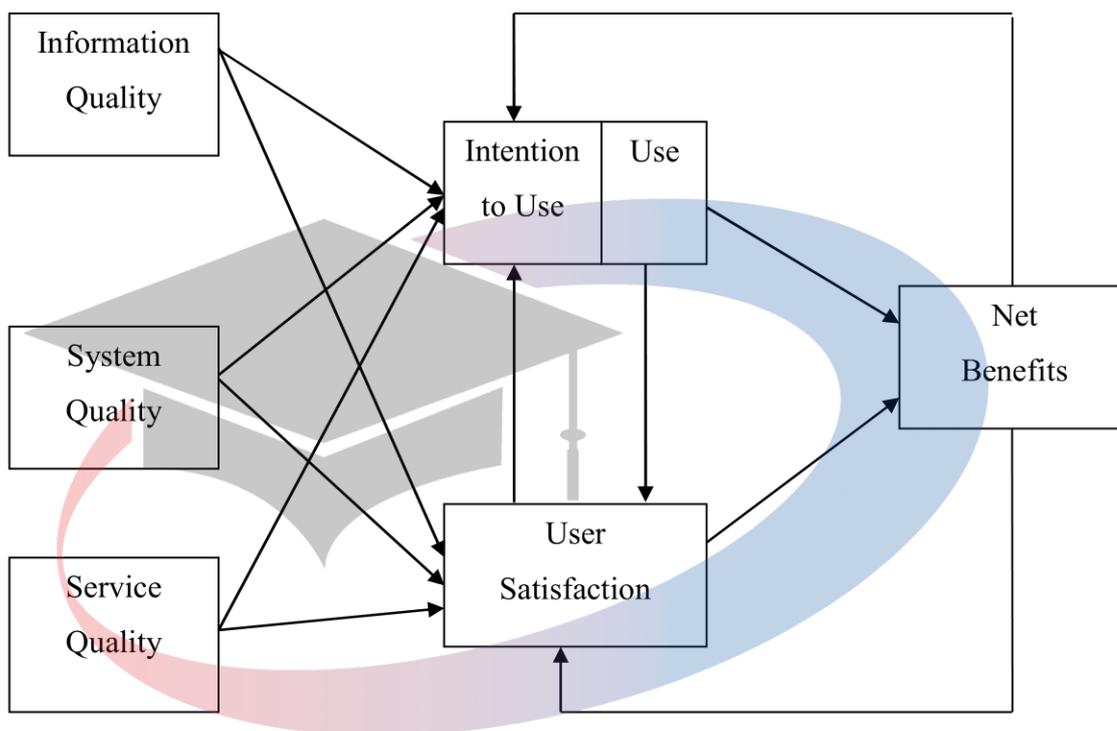
2.1.3 Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang dikenal dengan D&M Information System Success Model merupakan model yang cukup banyak dipakai dalam penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi dan model ini juga dinilai cukup baik dan valid oleh para peneliti. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*), kemudian penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*) [9]. Berikut ini merupakan gambar Model Kesuksesan DeLone dan McLean (1992) :



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)
(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 1992)

DeLone dan McLean meninjau kembali model kesuksesan sistem informasi pada tahun 2003 yang dikenal dengan D&M diperbaharui (update D&M IS Success Model) yang dapat dilihat pada gambar berikut [8]:



Gambar 2. 2(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M (2003) dapat dilihat bahwa telah terjadi beberapa penambahan dan penggabungan variabel seperti [8]:

1. Menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari variabel kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Menambah variabel minat menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*use*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefits*).

DeLone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbaharui yang tampak pada Gambar 2, model tersebut menunjukkan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau komponen dari model ini adalah [10]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
4. Penggunaan (*Use*)
5. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

2.1.3.1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan kombinasi dari hardware dan software dalam sistem informasi yang berfokus pada performa sistem atau interaksi antara pengguna dan sistem [5]. Adapun indikator variabel pada kualitas sistem yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*system reliability*), kecepatan akses (*response time*), fungsional (*functionality*), kualitas data (*data quality*), portabilitas (*portability*), pentingnya sistem (*importance*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), keamanan sistem (*security*) dan terintegrasi (*integration*) [11].

2.1.3.2. Kualitas Informasi (Information System)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi yang baik yaitu informasi yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan, sesuai dengan pekerjaan, dapat memberikan informasi yang cukup dan up to date. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna [5]. Terdapat 5 indikator variabel pada kualitas informasi yaitu kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), tepat waktu (*timeless*) dan konsisten (*consistency*) [11].

2.1.3.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan dilihat dengan kecocokan layanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah[8]. Terdapat 5 indikator variabel pada kualitas layanan yaitu jelas atau nyata (*tangible*), dapat dipercaya(*reliability*), waktu tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) [11].

2.1.3.4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan informasi mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela [12]. Terdapat 5 indikator variabel pada penggunaan yaitu (*frequency of use*), (*time of use*), (*number of accesses*), (*usage pattern*) dan (*dependency*) [11].

2.1.3.5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi, artinya bahwa rasa puas timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer [13]. Terdapat 3 indikator variabel pada kepuasan pengguna yaitu kepuasan (*satisfaction*), keefektifan (*effectiveness*) dan efisiensi (*efficiency*) [11].

2.1.3.6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih yaitu keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi[8]. Terdapat 3 indikator variabel pada manfaatbersih yaitu menghemat pengeluaran (*cost saving*) dan mengurangi biaya pencarian(*reduced search costs*) dan waktu penyimpanan (*time savings*) [11].

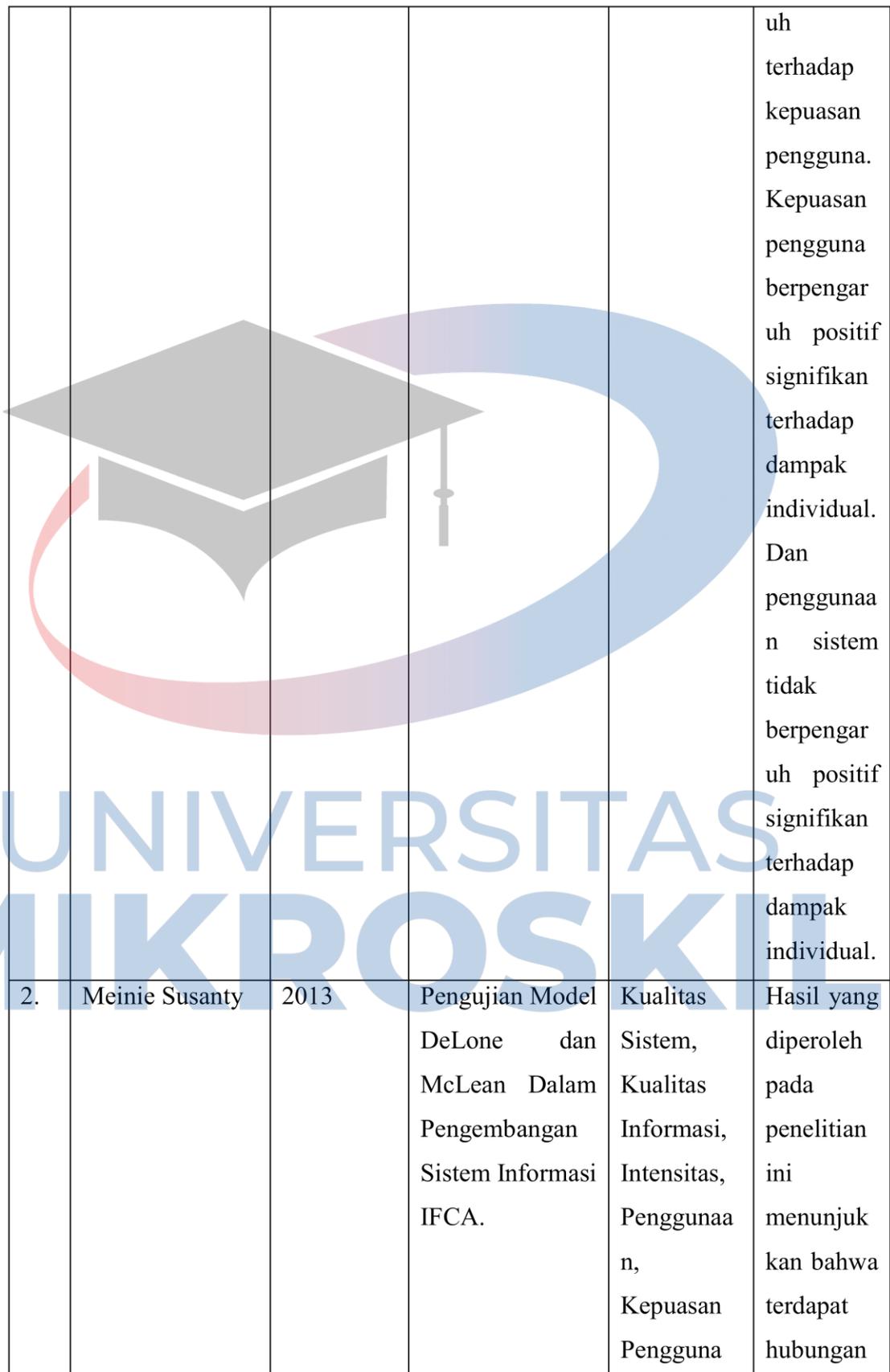
2.2. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Topik Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Jabal Firdaus Arifin dan Suryo Pratolo	2012	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model Delone dan McLean.	Kesuksesan Sistem Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna dan Dampak Individual.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap

					<p>kepuasan pengguna. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada penggunaan sistem. Penggunaan sistem tidak berpengaruh</p>
--	--	--	--	--	---



					uh terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual. Dan penggunaan sistem tidak berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual.
2.	Meinie Susanty	2013	Pengujian Model DeLone dan McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA.	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Intensitas, Penggunaan, Kepuasan Pengguna	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan

				dan Dampak Individu.	<p>bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap intensitas</p>
--	--	--	--	----------------------	--

					<p>pengguna, kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna, intensitas pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu, kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu, dan dampak individu berpengaruh positif terhadap organisasi.</p>
--	--	--	--	--	---

3.	Anggih Risdiyanto	2014	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik.	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukk an bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaru h positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4.	Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, SET., M.Ak	2015	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukk an bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan

			Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)	kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan). Apabila terjadi perubahan pada kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, maka akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.
--	--	--	---	--

2.3. Kerangka / Model Konseptual

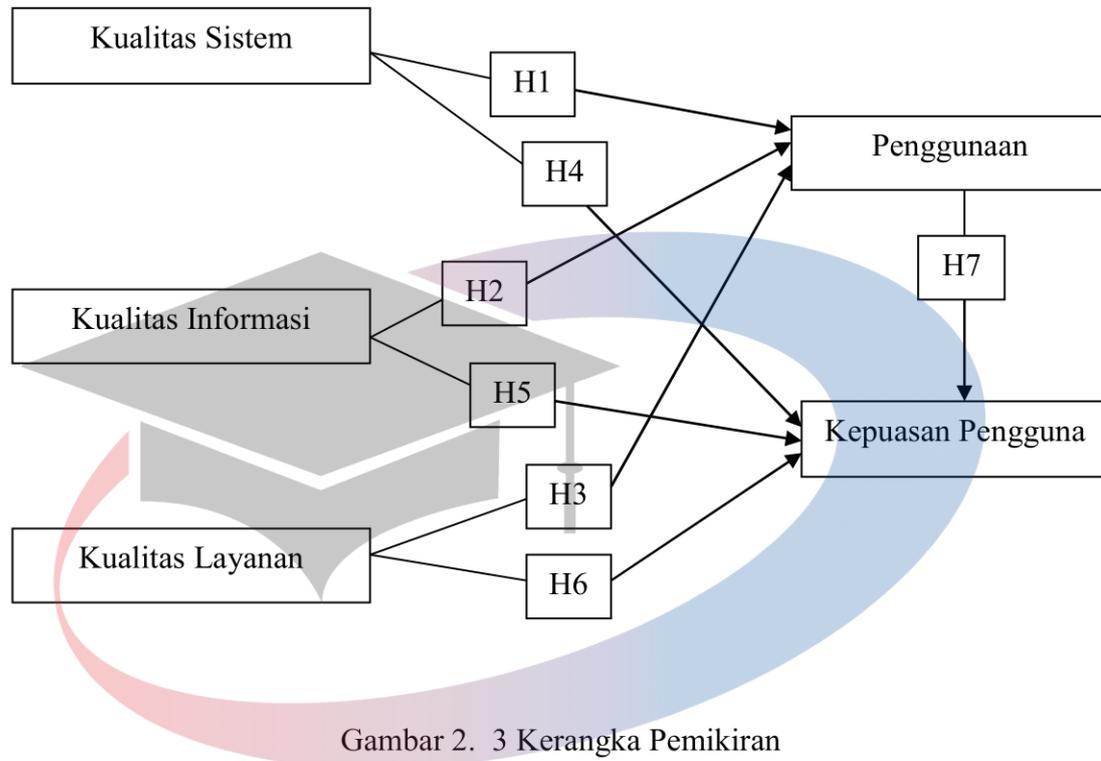
Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 variabel yaitu variabel bebas (*variabel independen*) dan variabel terikat (*variabel dependen*). Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya

5.	Wendy Ariesta Wibowo	2013	Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.	Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
----	-------------------------	------	---	---	--

variabel terikat sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009:39) [13]. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah kualitas sistem customer service (CSS) yang digunakan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna sistem informasi. Selain itu kualitas informasi yang berpengaruh terhadap sistem customer service dapat menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu dan memberikan informasi yang detail sehingga memberikan manfaat bagi pengguna sistem informasi. Kualitas layanan yang berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem customer service akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Penelitian ini menggunakan variabel dari Model DeLone dan McLean (2003). Adapun variabel penelitian yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan

kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kerangka berfikir penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Tingkat pemanfaatan sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem. Apabila sistem banyak digunakan maka ini menunjukkan bahwa banyak orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem itu memiliki kualitas yang baik dalam meningkatkan kinerja seorang pengguna. Penggunaan sistem yang dilakukan secara berulang-ulang akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem tersebut[7]. Dari penjelasan diatas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem.

2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem

Li (1997) menjelaskan bahwa jika sistem menghasilkan informasi yang berkualitas dan informasi tersebut juga bermanfaat terhadap pekerjaan penggunanya maka pengguna akan mempromosikan sistem tersebut kepada rekan kerja lainnya, sehingga pengguna baru akan bertambah untuk mencoba memanfaatkan sistem tersebut. Semakin berkualitas informasi dan semakin banyak pengguna yang mencoba dan menggunakan maka ini menunjukkan bahwa sistem tersebut sangat bermanfaat. Kegunaan dari output sistem yang baik akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem oleh pengguna, semakin tinggi intensitas penggunaan maka dapat diartikan bahwa penggunaan sistem tersebut membuat pengguna merasa puas[7]. Dari penjelasan di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem.

2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi sistem informasi. Jika pengguna merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan penyedia sistem begitu baik dan dapat menyelesaikan masalah maka pengguna akan berkurang untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap penyedia sistem informasi[8]. Dari penjelasan di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem.

2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem mengacu pada kinerja dari sistem itu sendiri. Kualitas sistem menunjukkan kualitas produksinya dan digunakan untuk mengukur kualitas teknologi informasinya. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas sistem tersebut maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistemnya[5]. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo SET., M.Ak. (2015) [3], Nurul Laksmiyati (2015) [9], Anggih Risdiyanto

(2014) [13], Dekeng Setyo B dan Dessy Ari Rahmawati (2015) [15], Muh. Arqam Salam (2014) [16] dan Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti dan Riyadi (2013) [17]. Dari penjelasan diatas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.5. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Bodnar & Hopwood, 2006: 3 menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan digunakan dalam pengambilan keputusan. Semakin berkualitas informasi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna maka keputusan yang diambil juga tepat dan akan semakin meningkatkan kepuasan penggunaannya. Jika informasi yang dihasilkan tidak berkualitas maka informasi tersebut akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna [14]. Sedangkan DeLone dan McLean menyatakan bahwa apabila kualitas informasi yang dihasilkan dari perangkat lunak relatif tinggi maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin tinggi dibandingkan dengan kualitas informasi yang dihasilkan perangkat lunak relatif rendah [15]. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo SET., M.Ak. (2015) [3], Andi Muhammad Novian Nurtanio (2016) [5], Dermawan (2010) [7], Muhammad Islam Salim (2014) [8], Meinie Susanty (2013) [12] dan Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti dan Riyadi (2013) [17]. Dari penjelasan diatas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H5 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mengemukakan bahwa kualitas layanan dijadikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pengguna tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasa kualitas layanan yang diberikan sangat baik maka pengguna akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem itu. Begitu juga sebaliknya pengguna tidak akan merasa puas ketika kualitas layanan yang diberikan kurang baik. Myers et. al. (2007) menyatakan bahwa sama halnya dengan kualitas

sistem dan kualitas informasi, kualitas layanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penggunanya [9]. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian dari Lukman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo SET., M.Ak. (2015) [3], Andi Muhammad Novian Nurtanio (2016) [5], Muhammad Islam Salim (2014) [8], Meinie Susanty (2013) [12], Anggih Risdiyanto (2014) [13], Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti dan Riyadi (2013) [17] dan Fatania Latifa (2011) [18]. Dari penjelasan diatas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.7. Pengaruh Penggunaan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Halawi dalam Sumiyana dan Angelina (2010) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara niat untuk menggunakan sistem dan kepuasan pengguna[2]. Jogyanto (2007) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari respon pengguna keluaran sistem informasi sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Eindor dan Segev (1978) yang mengemukakan bahwa keberhasilan penggunaan sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan penggunanya. Sedangkan Ginzberg (1981) menjelaskan bahwa terdapat dua aspek yaitu penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkaitan dengan sikap dari pengguna terhadap pemakaian sistem informasi[7]. Pernyataan tersebut juga didukung dengan hasil penelitian dari Jabal Firdaus Arifin dan Suryo Pratolo (2012) [2], Muhammad Islam Salim (2014) [8], Muh. Arqam Salam (2014) [16] dan Fatania Latifa (2011) [18]. Dari penjelasan diatas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H7 : Penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.