

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Sistem Informasi**

Secara teknis sistem informasi (*information system*) dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi. Di samping untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi juga membantu para manajer dan karyawan dalam menganalisis masalah, menggambarkan hal-hal rumit, serta menciptakan produk baru[7].

Perkembangan Sistem Informasi sekarang ini adalah faktor yang penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk dapat bertahan hidup dan bersaing dalam dunia pendidikan. Tidak hanya itu, sistem informasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis akademik sehari-hari dengan cara integrasi proses bisnis dalam perguruan tinggi[8].

Penggunaan sistem informasi atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain dalam kancah pendidikan era global[8].

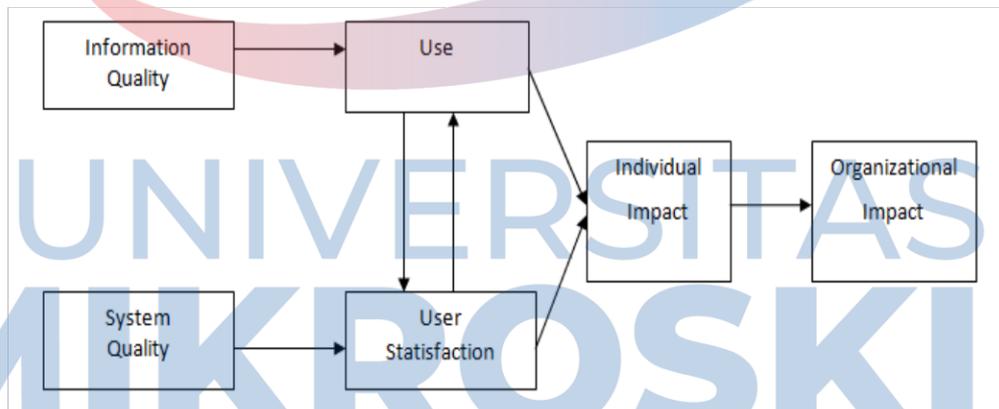
##### **2.1.2. Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik (SIKAD) adalah cara pengumpulan data secara terorganisasi dan berkelanjutan guna menyediakan informasi yang diperlukan para manajer dalam instansi pendidikan untuk mengambil keputusan, Informasi pengendalian, perencanaan dan riset. Tujuan dasar dari sistem akademik adalah untuk mengumpulkan, menyaring, menganalisa, mendistribusikan informasi-informasi penting yang tepat dan akurat, bagi pengambil keputusan akademik dalam mengembangkan rencana, implementasi dan pengendaliannya[9].

Keberadaan Sistem informasi akademik (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 di keluarkan[10].

### 2.1.3. Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996)

Beberapa peneliti dibidang 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 yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (1992). Delone dan Mclean (1992) mengembangkan suatu model yang parsimoni yang mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean[6]. Berikut ini adalah model yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean :



Gambar 2.1 D&M IS Success Model 1992

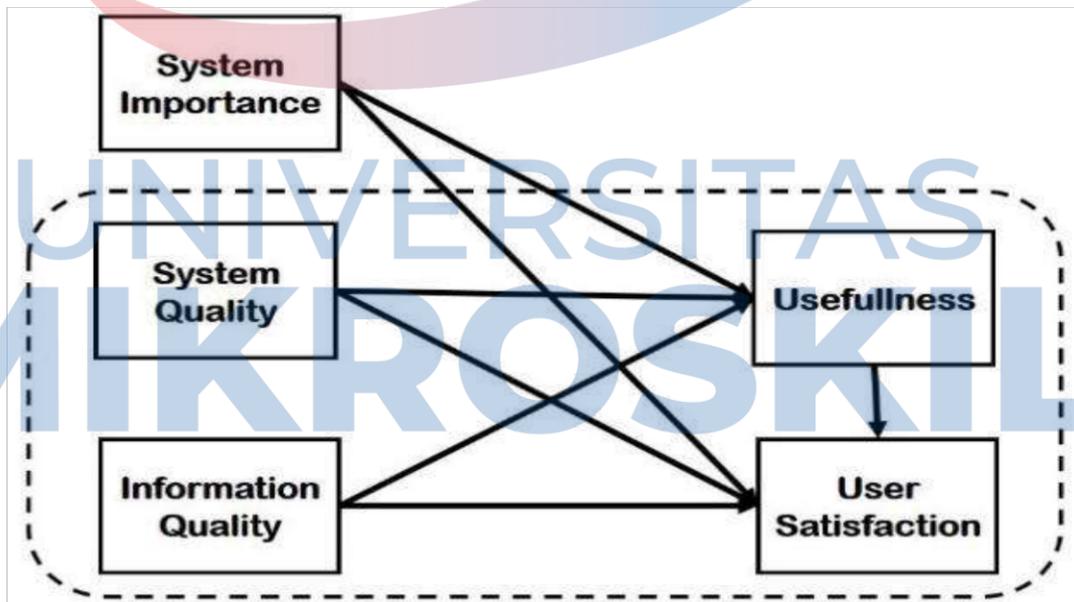
Model yang diusulkan ini menunjukkan ketergantungan dari pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam komponen dari model ini adalah :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Penggunaan (*Use*)
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

5. Dampak Individual (*Individual Impact*) dan
6. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*)

Berbeda dengan Delone dan Mclean (1992) Penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996), tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional, tetapi mereka mengembangkan model Delone dan Mclean (1992). Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengganti *use* menjadi *usefulness* serta menambahkan variabel pentingnya sistem. 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. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya[3].

Adapun hubungan antar variabel dalam model Seddon dan Kiew (1996) adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996)

Pada model ini terdapat lima elemen atau komponen pengukuran kesuksesan sistem informasi :

1. Pentingnya sistem (*importance of the system*)

2. Kualitas sistem (*system quality*)
3. Kualitas informasi (*information quality*)
4. Kegunaan (*usefulness*)
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Berikut ini pembahasan dari kelima variabel diatas yaitu Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Pentingnya sistem (*importance of the system*), Kegunaan (*usefulness*) dan Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### 1. Pentingnya sistem (*importance of the system*)

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pentingnya sistem akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi. Persepsi tentang *importance of system* sebagai prediktor *usefulness* dan *user satisfaction* didasari pemikiran aspek pemerdayaan dan keterlibatan pengguna sistem. Apabila seorang pengguna merasa bahwa tugas yang dikerjakan dengan sistem merupakan hal yang penting maka pengguna akan memakai sistem tersebut[1]. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi tentang pentingnya sistem berkaitan dengan kualitas informasi yang didapatkan sebagai bagian dari sistem yang relevan sebagai pengambilan keputusan[3].

#### 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. Sistem yang berkualitas di harapkan *friendly use* sehingga mempermudah kerja penggunanya[1]. Hal tersebut di harapkan dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna sistem. Kualitas sistem perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat memahami dan menggunakan sistem yang ada dengan baik[3].

#### 3. Kualitas informasi ( *Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi,

akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai[11]. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem[1].

#### 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 pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik, maka persepsi tentang kemanfaatan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem[1].

#### 5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*);

Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menunjukkan kesukaan 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[1]. Masing-masing pengguna sistem tentunya memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap sistem. Ada yang merasa puas, ada yang merasa tidak puas dan ada yang merasa sangat puas terhadap sistem. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan harapan dan inspirasi yang diperoleh dari interaksi 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 didapatkan dalam penggunaan sistem akan bertambah pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut[3].

## 2.2. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel Independen Dependen	Hasil
1.	Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenyta Dewi	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem & Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan & Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten)  Tahun : 2014	<b>Independen:</b> 1. Pentingnya Sistem 2. Kualitas Sistem 3. Kualitas Informasi  <b>Dependen:</b> 1. Kegunaan Pengguna 2. Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kualitas sistem <b>tidak berpengaruh</b> terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas sistem <b>tidak berpengaruh</b> terhadap kegunaan sistem. 3. Kualitas informasi <b>berpengaruh positif</b> terhadap kepuasan pengguna. 4. Kualitas Informasi <b>berpengaruh positif</b> terhadap kegunaan sistem. 5. Kegunaan sistem <b>berpengaruh positif</b> terhadap kepuasan pengguna. 6. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif</b> terhadap kegunaan sistem.

				7. Pentingnya sistem <b>berpengaruh negatif</b> terhadap kepuasan pengguna.
2.	Darmawan	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen.	<p><b>Independen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pentingnya Sistem</li> <li>2. Kualitas Sistem</li> <li>3. Kualitas Informasi</li> </ol> <p><b>Dependen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan Pengguna</li> <li>2. Kepuasan Pengguna</li> </ol>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas informasi <b>tidak berpengaruh</b> terhadap kepuasan Pengguna.</li> <li>2. Kualitas sistem informasi <b>berpengaruh</b> terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas sistem informasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan.</li> <li>4. Kualitas informasi <b>tidak berpengaruh dan tidak signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</li> <li>5. Kegunaan sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan Pengguna.</li> </ol>

				<p>6. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan.</p> <p>7. Pentingnya sistem <b>tidak berpengaruh dan tidak signifikan</b> terhadap kepuasan Pengguna.</p>
3.	Fatania Latifa	<p>Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai Badan</p>	<p><b>Independen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pentingnya Sistem</li> <li>2. Kualitas Sistem</li> <li>3. Kualitas Informasi</li> </ol> <p><b>Dependen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegunaan</li> <li>2. Kepuasan Pengguna</li> </ol>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kualitas informasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas sistem <b>tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan</b> terhadap kepuasan Pengguna.</li> <li>3. Kualitas sistem informasi <b>tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</li> <li>4. Kualitas informasi <b>tidak berpengaruh positif dan tidak</b></li> </ol>

		Layanan Umum). Tahun : 2011		<p><b>signifikan</b> terhadap kegunaan Sistem.</p> <p>5. Kegunaan sistem <b>tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</p> <p>7. Pentingnya sistem <b>tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna sistem.</p>
4.	Hanif Dwi Kurniawan dan Ribus Sugianto	<p>Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan McClean (Studi Kasus di</p>	<p><b>Independen:</b></p> <p>1. Pentingnya Sistem</p> <p>2. Kualitas Sistem</p> <p>3. Kualitas Informasi</p> <p><b>Dependen:</b></p> <p>1. Kegunaan</p> <p>2. Kepuasan Pengguna</p>	<p>Hasil Penelitian</p> <p>1. Kualitas sistem <b>berpengaruh Positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</p> <p>3. Kualitas informasi <b>berpengaruh</b></p>

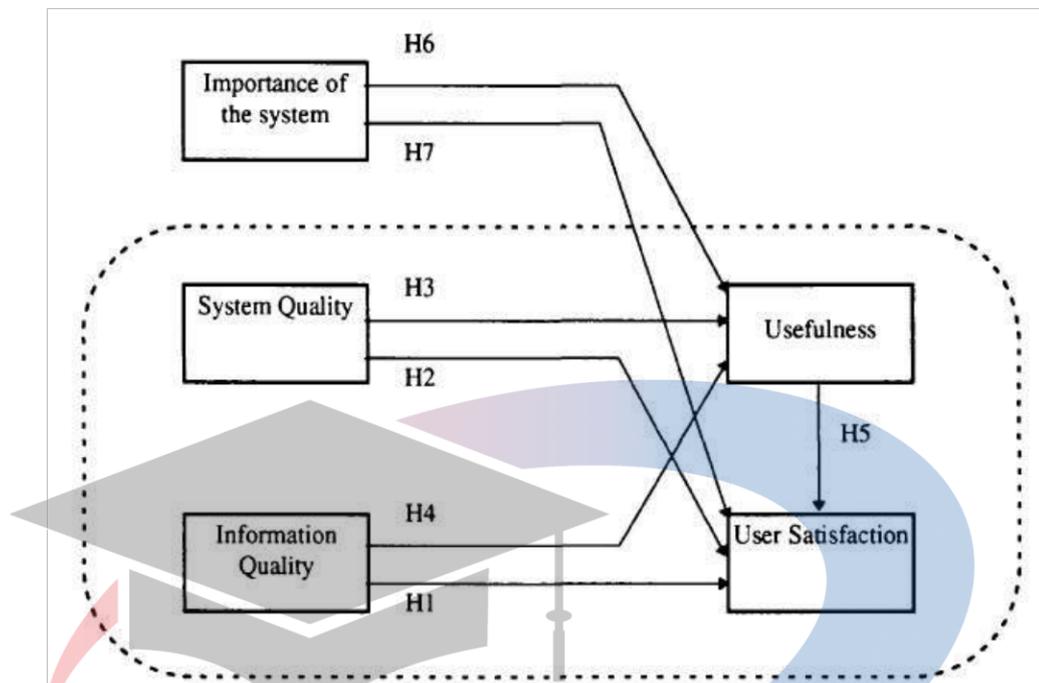
		<p>KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk)</p> <p>Tahun : 2015</p>		<p><b>positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Kualitas Informasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</p> <p>5. Kegunaan sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>6. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kegunaan sistem.</p> <p>7. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna.</p>
5.	Sudarmadi	<p>Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi</p>	<p><b>Independen:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem</li> <li>2. Kualitas Informasi</li> <li>3. Pentingnya Sistem</li> </ol>	<p>Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem <b>tidak berpengaruh</b> terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.</li> </ol>

		Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen). Tahun : 2010	<b>Dependen:</b> 1. Kepuasan Pengguna	2. Kualitas informasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Pentingnya sistem <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
--	--	--	---	---

### 2.3. Kerangka / Model Konseptual

Model penelitian Seddon dan Kiew yang akan diuji kembali dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (variabel bebas) meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan pentingnya sistem (*importance of the system*) dan dua variabel dependen (variabel terikat) meliputi kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

UNIVERSITAS  
 MIKROSKIL



Gambar 2.3 Kerangka konseptual Seddon dan Kiew (1996)

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1. Pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna

Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari perspektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunanya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang dihasilkan. Jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan dan manfaat bagi para penggunanya, maka sistem informasi belum dapat dikatakan sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna[12].

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996), Hanif dan Ribut (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian Sudarmadi (2010) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil Hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan

#### **2.4.2. Pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kegunaan dan 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 penggunanya[13].

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) , Darmawan (2010) ), Hanif dan Ribut (2015) secara konsisten menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan. Penelitian Seddon dan Kiew (1996), Hanif dan Ribut (2015) secara konsisten menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil Hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan

#### **2.4.3. Pengaruh positif dan signifikan kegunaan terhadap kepuasan pengguna**

Kesuksesan sistem dapat ditentukan dari kegunaan sistem tersebut terhadap pemakai. Konteks kegunaan sistem dilihat dari cara pandang dan persepsi pengguna sistem, terhadap sistem yang digunakan dan persepsi pengguna sistem terhadap informasi-informasi yang didapatkan dari sistem. Kesuksesan juga dapat dilihat dari apa yang telah atau akan dilakukan pengguna sistem setelah menggunakan sistem dan mendapatkan informasi[12].

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996), Darmawan (2010), Hanif dan Ribut (2015) menunjukkan bahwa kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil Hipotesis sebagai berikut :

H5 : Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.4.4. Pengaruh positif dan signifikan pentingnya sistem terhadap kegunaan dan pengaruh positif pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna**

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) dengan adanya penambahan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) mereka berasumsi bahwa keterlibatan user (*user involvement*) yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengguna. Indikator kesuksesan sistem informasi dapat ditentukan dengan pentingnya sistem informasi bagi pengguna, dan apakah pentingnya sistem tersebut dapat menimbulkan perasaan senang bagi pengguna sistem[1].

Dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996), Hanif dan Ribut (2015), Darmawan (2010) menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan. Penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti mengambil Hipotesis sebagai berikut :

H6 : Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan

H7 : Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL