

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan [9]. Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi [10]. Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang terdiri dari sekumpulan komponen-komponen untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan sebagai output informasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.2 Jenis-Jenis Sistem Informasi

Ada bermacam-macam jenis informasi dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Salah satunya melalui kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Jenis informasi untuk kegiatan manusia menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani terdiri atas hal-hal berikut [10]:

1. Sistem Informasi referensi pesawat terbang, digunakan dalam biro perjalanan untuk melayani pemesanan/pembelian tiket.
2. Sistem Informasi menangani penjualan kredit kendaraan bermotor sehingga dapat digunakan untuk memantau hutang para pelanggan
3. Sistem Informasi biometrik yang mencegah orang yang tidak berkenaan memasuki fasilitas-fasilitas rahasia atau mengakses informasi yang bersifat rahasia dengan cara menganalisis sidik jari/retina mata.

4. Sistem Informasi Point of Sale (POS), diterapkan banyak swalayan dengan dukungan pembaca barcode untuk mempercepat pemasukan data.
5. Sistem Informasi Telemetri/pemantauan jarak jauh yang menggunakan teknologi radio, misalnya untuk mendapatkan suhu lingkungan pada gunung berapi atau memantau getaran pilar jembatan rel kereta api.
6. Sistem Informasi berbasis kartu cerdas, dapat digunakan juru medis untuk mengetahui riwayat penyakit pasien karena dalam kartu tersebut terekam data-data mengenai pasien.
7. Sistem Informasi Akademis berbasis web yang memungkinkan mahasiswa memperoleh data-data akademis atau bahkan dapat memperoleh data-data akademis atau bahkan dapat mendaftarkan mata kuliah yang diambil pada semester baru.
8. Sistem Informasi pertukaran data elektronik (Electronic Data Interchange atau EDI) memungkinkan pertukaran dokumen antarperusahaan secara elektronis dan data yang terkandung dalam dokumen dapat diproses secara langsung oleh komputer.

2.1.3 SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang disingkat SAPK adalah suatu aplikasi manajemen kepegawaian yang secara khusus dirancang sesuai kondisi nyata manajemen Pegawai Negeri Sipil. Agar manajemen pegawai menjadi optimal, maka SAPK dibangun untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat saat ini [11]. SAPK mencantumkan seluruh informasi tentang pegawai, informasi dan pelayanan untuk mutasi, kenaikan gaji berkala, cuti dan lainnya. Adapun modul-modul yang terdapat dalam SAPK yaitu [11] :

1. Modul Human Resource Development

Modul yang terdiri dari Modul HRD (Human Resource Development) adalah modul system yang berhubungan dengan pengembangan organisasi, pengembangan sumber daya manusia, data pegawai, dan manajemen database kepegawaian dalam

suatu perusahaan. Modul ini di rancang untuk menyimpan seluruh data karyawan yang relevan seperti : nama, alamat, jabatan, divisi dsb.

2. Modul Organization Management

Modul yang terdiri dari modul Organization Management adalah modul sistem yang terdiri dari sub menu lihat unor, kompetensi jabatan, uraian jabatan, data staf, proses perubahan unit organisasi. Modul ini dirancang untuk identitas perusahaan secara detail, baik itu induk maupun cabang pemerintah, hierarki organisasi, lokasi , tingkatan jabatan, unit jabatan beserta klasifikasi job descriptionnya dapat dikelola melalui Modul Organization Management.

3. Modul Payroll

Modul yang terdiri dari modul payroll adalah modul sistem yang terdiri dari Menu gaji pokok, menu tunjangan umum, dan menu tunjangan jabatan tertentu. Modul ini dirancang untuk dapat melakukan kegiatan yang bersifat administratif dengan mudah. Proses kegiatan dalam modul ini seperti perhitungan payroll, pembayaran gaji beserta komponen-komponennya secara rutin maupun periodik, pengelompokkan payroll berdasarkan jenis karyawan, pembuatan slip gaji, hingga menghasilkan laporan payroll.

2.1.4 Model Kesuksesan Delone & McLean

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian adalah DeLone dan McLean yang dikenal dengan DeLone and McLean Model of Information Success (D&M IS Success, 1992). Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean adalah model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana.



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992)

Model DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam variabel dari model ini yaitu [12]:

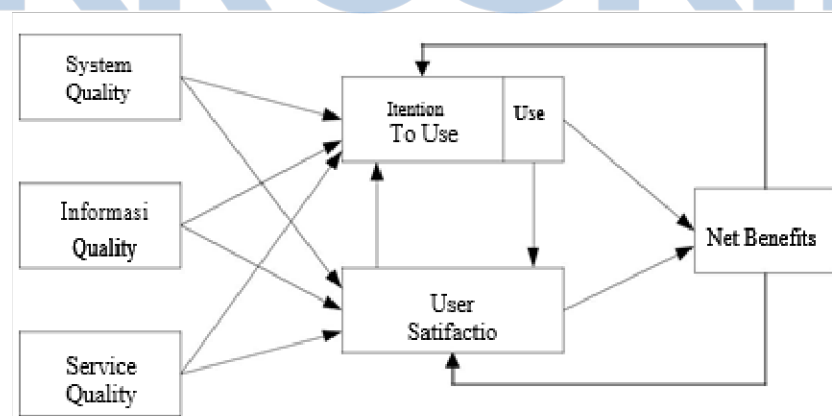
1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
5. Dampak individu (*individual impact*)
6. Dampak organisasi (*organizational impact*)

Dari model proses dan kasual ini, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) akan mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individu (*individual impact*) dan selanjutnya akan mempengaruhi dampak organisasi (*organizational impact*) [12].

Setelah Model D&M diperkenalkan pada tahun 1992, beberapa peneliti melakukan pengujian terhadap model ini, antara lain Peter B. Seddon yang melakukan reformulasi atas Model D&M menjadi dua variance model yang terpisah (Seddon, 1997). Dalam model barunya Seddon menggantikan variabel

use dengan *perceived usefulness*. Selain itu Seddon juga menambahkan variabel *societal impact*. Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone & McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*). Hal-hal yang diperbarui ini adalah sebagai berikut [13]:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas system (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variable yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
3. Menambahkan dimensi minat pengguna (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi penggunaan (*use*). DeLone dan McLean mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat penggunaan (*intention to use*).



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi [14]. Kualitas sistem yang baik, seperti halnya kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem serta waktu respon yang cepat, akan memberikan kepuasan terhadap pengguna. Kepuasan pengguna tersebut merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi [14]. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian kualitas sistem, yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan (Ease To Use)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasi klinik dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu dibandingkan dengan cara manual [15].

2. Keandalan Sistem (Reliability)

Keandalan sistem dalam hal ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti [15].

3. Kecepatan Akses (Respon Time)

Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik [15].

4. Fleksibilitas Sistem (System Flexibility)

Fleksibilitas merupakan kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas [15].

5. Keamanan Sistem (Security)

Sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi, dan bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain [15].

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan [16]. Kualitas informasi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memakai keluaran sistem informasi yang berupa informasi. Semakin informasi tersebut semakin akurat, ketepatan waktu, maka kepuasan dari pengguna akan semakin meningkat [14]. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian kualitas informasi, yaitu:

1. Kelengkapan Informasi (Completeness) Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut [17].

2. Penyajian Informasi (Format) Format sistem informasi memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi [17].

3. Relevan (Relevance) Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan [17].

4. Keakuratan Informasi (Accurate) Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya.

Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut [17].

5. Ketepatan Waktu (Timeliness)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu [17].

3. Kualitas Layanan Kualitas layanan

Sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Indikator pengukuran kualitas layanan, yaitu: Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati) [1].

a. Ketanggapan (Responsiveness) Ketanggapan (Responsiveness) terdiri dari item waktu respons sistem dan tingkat pelatihan bagi user.

b. Jaminan dan kepastian (Assurance) Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

c. Perhatian Individual (Empathy) Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem.

4. Penggunaan

Penggunaan digunakan untuk mengetahui intensitas penggunaan informasi yang 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. Variabel ini diukur dengan indikator sebagai berikut [13]:

1. Sifat Penggunaan (Nature of use) Sifat dari penggunaan adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud pengguna.
2. Pola Navigasi (Navigation patterns) Pola navigasi menyediakan tampilan sistem yang baik dan nyaman bagi pengguna untuk memperoleh keterangan lebih akurat mengenai sistem informasi yang digunakan.
3. Jumlah Kunjungan Situs (Number of site visit) Jumlah kunjungan situs yaitu total kunjungan oleh semua pengunjung selama periode tertentu waktu tertentu, hal ini sangat penting untuk mengetahui apakah website yang dibangun banyak diminati oleh pengunjung atau tidak.
5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan [5]. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian kepuasan pengguna, yaitu:

1. Efisiensi (Efficiency)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat [1].

2. Keefektifan (Effectiveness)

Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektifan

sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan [1].

3. Kepuasan (satisfaction)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur - fitur yang disediakan sistem informasi perpustakaan seperti kualitas sistem dari sistem informasi perpustakaan dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi perpustakaan. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna [1].

6. Manfaat Bersih

Manfaat bersih (net benefit) adalah ukuran keberhasilan yang paling penting karena dapat menangkap keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari sistem informasi. Manfaat bersih merupakan langkah-langkah paling penting tetapi tidak dapat dianalisis dan dipahami tanpa pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi [5].

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (impact) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi [1]. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian manfaat bersih, yaitu:

- a) Produktivitas (Productictivitas) Produktivitas yang didapatkan setelah menggunakan sistem.
- b) Meningkatkan Pengetahuan (Improved custome knowledge)
Meningkatkan pengetahuan saat dan setelah menggunakan sistem.
- c) Mengurangi Waktu Pencarian (Reduced information seacrh time)
Mengurangi waktu pencarian informasi dengan menggunakan sistem

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	1. Pujo Hari Saoutro 2. A.Djoko Budiyanto 3. Alb.Joko Santoso [5]	Analisis Kesuksesan E-Government Menggunakan Succes Model's Delone And Mclean (Studi Kasus : Pemerintah Kota Pekalongan)	Variabel Bebas : 1. Kualiatas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Pelayanan Variabel Terikat : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna 3. Manfaat Bersih	1. Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan penggunaan. 2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. 3. Terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi dengan penggunaan. 4. Terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. 5. Terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan penggunaan. 6. Terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. 7. Tidak terdapat pengaruh positif antara penggunaan

				dengan kepuasan pengguna. 8. Terdapat pengaruh positif antara penggunaan dengan manfaat bersih. 9. Terdapat pengaruh positif antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. 10. Terdapat pengaruh positif antara manfaat bersih dengan kepuasan pengguna. 11. Terdapat pengaruh positif antara manfaat bersih dengan pengguna.
2	1. Aulia Fitria 2. Puspita Kencana Sari [7]	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Portal Akademik Dengan Menggunakan Model DeLone And McLean (Studi Kasus Modul Dosen Pada Portal Ingracias Di	Variabel Bebas : 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Variabel Mediasi : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna Variabel Terikat :	1. Adanya hubungan negatif dan tidak signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan. 2. Adanya hubungan negatif dan tidak signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan. 3. Adanya hubungan positif dan signifikan antara

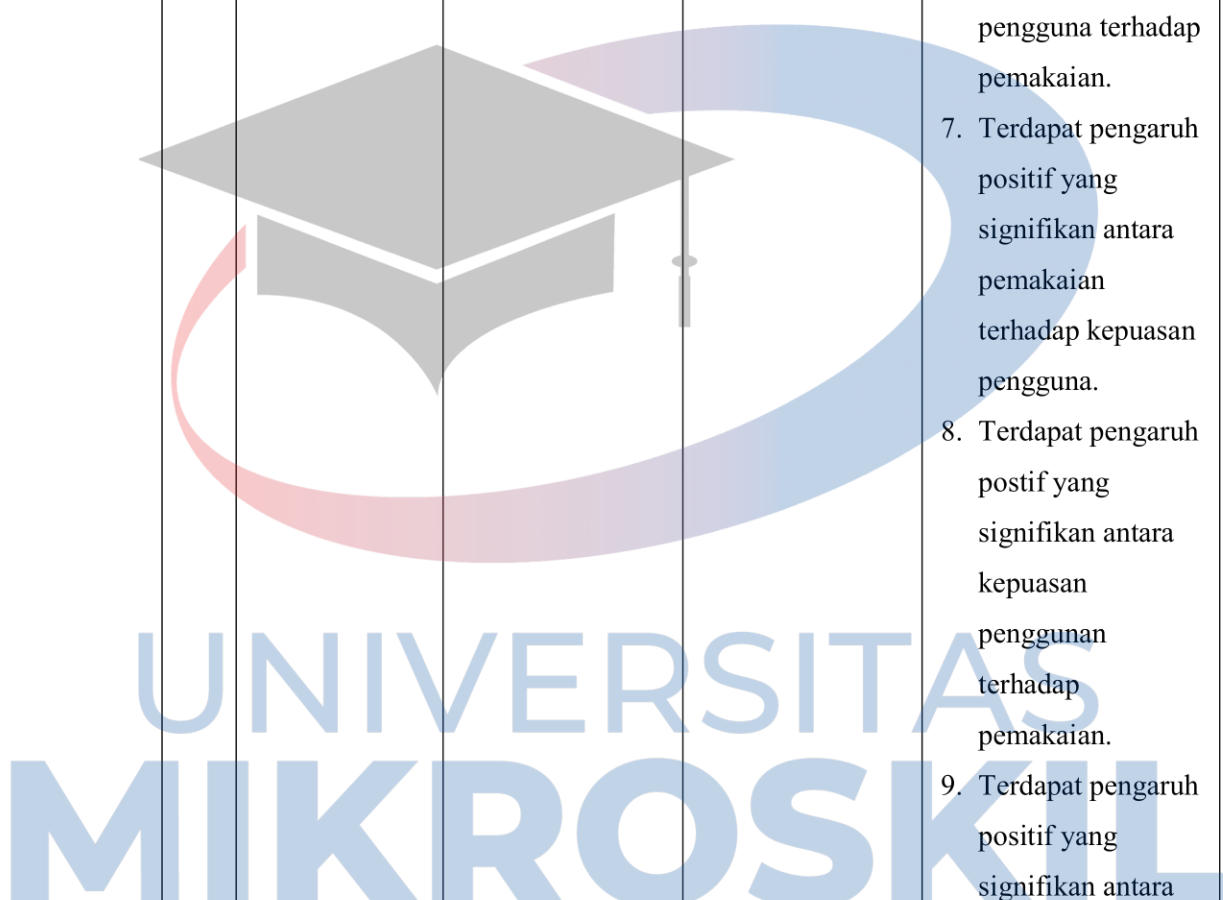
		Universitas Telkom).	1.Manfaat Bersih	kualitas layanan terhadap penggunaan. 4. Adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. 5. Adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. 6. Adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. 7. Adanya hubungan negatif dan tidak signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna. 8. Adanya hubungan positif dan signifikan antara penggunaan terhadap manfaat bersih.
--	--	----------------------	------------------	---

				9. Adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih
3	Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq [4]	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (D&M) (Studi Kasus : PMB UKDW dan PMB STMIK AMIKOM Yogyakarta)	Variabel Bebas: 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Variabel Terikat : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna 3. Manfaat Bersih	1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan 2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan. 3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan 4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna 5. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna 6. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

				7. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna 8. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan 9. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara penggunaan terhadap manfaat bersih 10. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.
4	Awangga Febian Surya Admja [6]	Analisis kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SIMS).	Variabel Bebas : 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Pelayanan Variabel Mediasi : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna	1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan. 2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

			Variabel Terikat : 1. Manfaat Bersih	3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan. 4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. 5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap penggunaan. 6. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. 7. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna. 8. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan
--	--	--	--	--

				terhadap manfaat bersih. 9. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap amanfaat bersih.
5	1. Ardhini Warih Utami 2. Febriliyan Samopa [2]	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D&M <i>IS Success</i> Model (Studi Kasus : ITS Surabaya)	Variabel Bebas : 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Variabel Mediasi : 1. Pemakaian 2. Kepuasan Pengguna Variabel Terikat : 1. Manfaat Bersih	1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. 2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. 3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. 4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas sistem terhadap pemakaian. 5. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara



				kualitas layanan terhadap pemakaian. 6. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap pemakaian. 7. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pemakaian terhadap kepuasan pengguna. 8. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap pemakaian. 9. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. 10. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pemakaian terhadap manfaat bersih.
--	--	--	--	---

6	Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy [18]	Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Menggunakan model DeLone And McLean.	Variabel Bebas : 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Variabel Mediasi : 1. Penggunaan 2. Kepuasan Pengguna Variabel Terikat : 1. Manfaat Bersih	2. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. 5. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. 6. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
---	--	--	---	--

				7. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. 8. Kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
7	Etik Ipda Riyani [3]	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-SPT Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak	Variabel Bebas: 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Pelayanan Variabel Mediasi :	1. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap <i>Intention to use</i> baik secara parsial maupun simultan

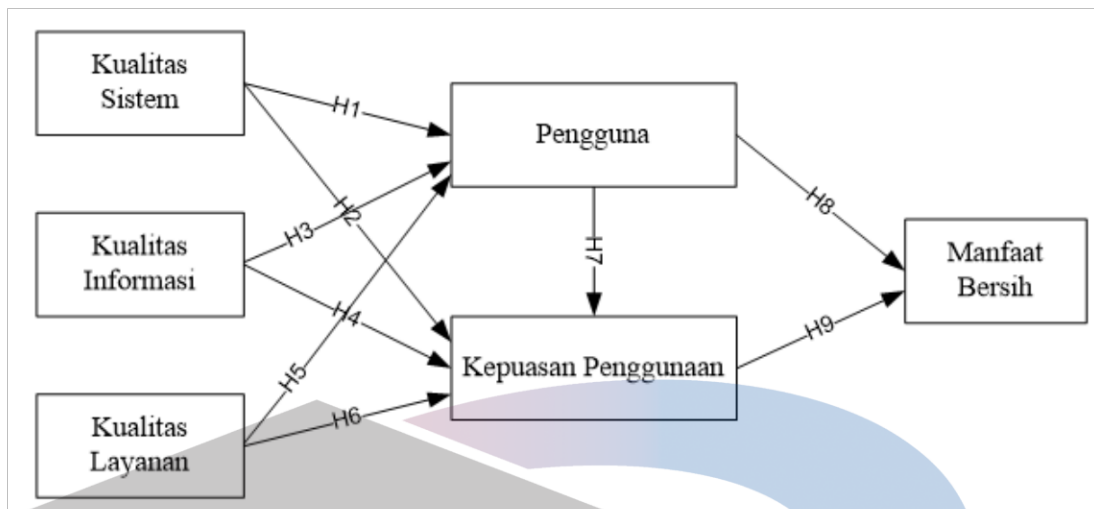
		Madya A Dan Kantor Pelayanan Pajak Madya B	1. Minat Pengguna (<i>intention to use</i>) 2. Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>) Variabel Terikat : 1. Manfaat Bersih (Kepatuhan Pajak)	2. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i> baik secara parsial maupun simultan 3. Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak melalui intention use sebagai variabel intervening. 4. Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak melalui user satisfaction sebagai variabel intervening. 5. Terdapat pengaruh positif intention to use dan user satisfaction
--	--	---	---	--

				terhadap kepatuhan pajak.
--	--	--	--	------------------------------

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean memperoleh hasil yang beragam. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dan pengguna berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [7]. Dan ada juga yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [2]. Dan peneliti lainnya menyatakan bahwa Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu, kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [8].

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan 6 variabel dari Model DeLone dan Mclean (2003) yaitu kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit). Berikut adalah kerangka pikir dari penelitian ini:



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

H1: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

H2: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

H3: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan

H4: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

H5: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan

H6: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

H7: Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

H8: Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih

H9: Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

H10: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan

H11: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan

H12: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan

H13: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

H14: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

H15: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kualitas Sistem terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem mengacu pada langkah-langkah pengolahan sistem informasi itu sendiri [16]. Kualitas yang baik, seperti halnya kenyamanan akses, keluwesan sistem, integrasi sistem serta waktu respon yang cepat, akan memberikan kepuasan terhadap penggunaan. Kepuasan pengguna tersebut merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi [14]. Dengan demikian pengguna juga akan semakin sering menggunakannya. Dalam penelitian Nugroho dkk [4] dan Ardhini [2] secara konsisten menunjukkan hasil kualitas sistem berpengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kepercayaan pengguna terjadi apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat, dan tepat [16]. Kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memakai keluaran sistem informasi yang berupa informasi. Semakin informasi tersebut semakin akurat, ketepatanwaktuan, maka kepuasan dari pengguna akan semakin meningkat [14]. Dalam penelitian Ardhini [2] dan Aulia [7] secara konsisten menunjukkan hasil kualitas informasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan dalam penelitian Ardhini [2] dan Nugroho

dkk [4] secara konsisten menunjukkan hasil kualitas informasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

H4: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah [16]. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima [5]. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan tersebut [16].

Dalam penelitian Aulia [7] dan Nugroho dkk [4] secara konsisten menunjukkan hasil kualitas layanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut : H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan H6: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.4.4 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Intensitas penggunaan 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 [3]. Semakin sering pengguna memakai sistem, maka akan menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Dalam penelitian Aulia secara konsisten menunjukkan hasil kepuasan pengguna berpengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan [7]. Dan pada penelitian Awangga secara konsisten menunjukkan hasil penggunaan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [6].

Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H7 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.5 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih

Intensitas penggunaan 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 [3]. Semakin baik sistem yang digunakan akan menyebabkan pengguna tidak merasa ragu untuk melakukan pemakaian berulang sehingga mempengaruhi tingkat penggunaan. Tingginya manfaat yang diperoleh memberikan pengaruh pada tingkat penggunaan. Dalam penelitian Aulia [7] dan Ardhini [2] secara konsisten menunjukkan hasil penggunaan berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H8 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

2.4.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan [3]. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari kesuksesan pengguna berinteraksi dengan suatu sistem. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, maka semakin banyak tingkat manfaat yang didapat. Dalam penelitian Ardhini [2] dan Nugroho dkk [4] secara konsisten menunjukkan hasil kepuasan pengguna berpengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H9 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih

2.4.7 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan

Kualitas yang baik, seperti halnya kenyamanan akses, keluwesan sistem, integrasi sistem serta waktu respon yang cepat, akan memberikan kepuasan terhadap

pengguna [14]. Semakin informasi tersebut semakin akurat, ketepatanwaktuan, maka kepuasan dari pengguna akan semakin meningkat [13]. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima [5]. Sehingga pengguna akan sering dan suka menggunakan sistem tersebut. Penggunaan sistem informasi dapat diartikan seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Pemakaian berulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna. Tingginya manfaat yang diperoleh memberikan pengaruh pada tingkat penggunaan. Dalam penelitian Etik Ipda Riyani secara konsisten menunjukkan kualitas sistem terhadap berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh pengguna [3]. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H10 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh pengguna.

H11 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh pengguna.

H12 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh pengguna

2.4.8 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas yang baik, seperti halnya kenyamanan akses, keluwesan sistem, integrasi sistem serta waktu respon yang cepat, akan memberikan kepuasan terhadap pengguna [14]. Kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memakai keluaran sistem informasi yang berupa informasi. Semakin informasi tersebut semakin akurat, ketepatanwaktuan, maka kepuasan dari pengguna akan semakin meningkat [14]. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima [5].

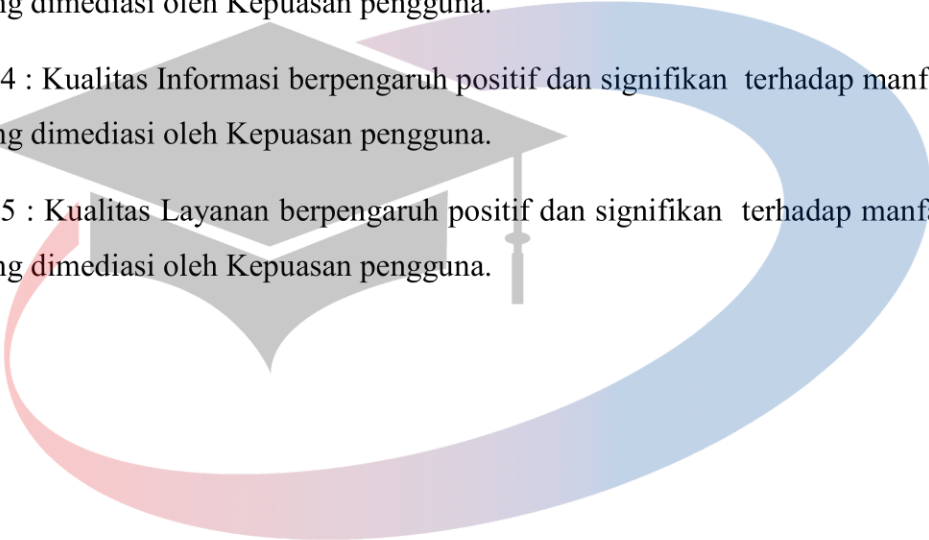
Kepuasan pengguna menunjukkan kesuksesan dalam interaksi yang dilakukan pengguna dengan sistem. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, maka semakin banyak tingkat manfaat yang didapat. Apabila tingkat manfaat yang didapat

dari sistem sesuai dengan diharapkan maka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian Etik Ipda Riyani secara konsisten menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna [3]. Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut :

H13 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.

H14 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.

H15 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL