

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. Secara garis besar sebuah sistem informasi terdiri atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup software, hardware dan brainware ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain. Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber yang kemudian diolah sehingga memberikan nilai, arti dan manfaat[6].

Sistem Informasi adalah gabungan dari empat bagian utama, yaitu 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, kordinasi 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. Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen, yaitu masukan (*input*), keluaran (*output*), perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), basis data (*database*), kontrol dan prosedur, serta teknologi dan jaringan komputer[6].

Sistem informasi pada dasarnya terbagi beberapa jenis, jenis-jenis sistem informasi terdiri dari spesifikasi dan juga fungsi tertentu yang ada didalam suatu perusahaan atau suatu organisasi, berikut adalah beberapa jenis dari sistem informasi[7]:

a. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

b. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah sistem informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi akuntansi (departemen/bagian akuntansi). Sistem ini mencakup transaksi yang berhubungan dengan keuangan dalam perusahaan.

c. Sistem Informasi Keuangan

Sistem informasi keuangan digunakan untuk mendukung manajer keuangan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut persoalan keuangan perusahaan dan pengalokasian serta pengendalian sumber daya keuangan dalam perusahaan.

d. Sistem Informasi Manufaktur

Sistem informasi manufaktur merupakan sistem yang digunakan untuk mendukung fungsi produksi, yang mencakup seluruh kegiatan yang terkait dengan perencanaan dan pengendalian proses untuk memproduksi barang atau jasa.

e. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia

Sistem informasi yang menyediakan informasi yang dipakai oleh fungsi personalia, misalnya berisi informasi gaji, ringkasan pajak, dan tunjangan-tunjangan hingga kinerja pegawai.

f. Sistem Informasi Eksekutif

Sistem ini merupakan sistem informasi yang menyediakan fasilitas yang fleksibel bagi manajer dan eksekutif dalam mengkases informasi eksternal dan internal yang berguna untuk mengidentifikasi masalah atau mengenali peluang.

2.1.2 Customs-Excise Information System and Automation (CEISA)

Sistem CEISA adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) yang didalamnya terdiri dari berbagai aplikasi yang digunakan untuk proses administrasi, pelayanan, pengawasan dan hal yang terkait dengan tugas dan fungsi DJBC. Sistem CEISA merupakan sentralisasi sistem pelayanan dan pengawasan yang akan

mempermudah sistem layanan DJBC. Dengan adanya CEISA, seluruh sistem pelayanan DJBC akan termonitor, transparan, dan tersedia secara real-time untuk mendukung layanan yang terintegrasi secara nasional[1]. Sistem CEISA ini sendiri termasuk ke dalam jenis sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu pengimplementasian dari sistem informasi yang digunakan pada sasaran kalangan manajerial. Studi mengenai sistem informasi manajemen secara umum berfokus pada penggunaan sistem informasi berbasis komputer pada organisasi bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan[7].

Modul-modul yang ada pada sistem CEISA adalah sebagai berikut:

a. Portal Intranet

Berfungsi untuk mengakses informasi kepegawaian, layanan mandiri dan lainnya.

b. BCare

Berfungsi untuk memberikan solusi terkait masalah-masalah yang dialami oleh aplikasi-aplikasi dan hanya dapat digunakan oleh bagian admin.

c. Apps Manager

Merupakan aplikasi yang hanya dapat digunakan oleh bagian admin, berfungsi sebagai pusat pengaturan semua aplikasi-aplikasi yang digunakan.

d. CEHRis

Berfungsi untuk mengupdate data-data para pegawai, pengajuan cuti dan mencari data pegawai yang berada di kantor cabang lain.

e. CEISA Manifes Inward dan Outward

Berfungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen-dokumen manifes.

f. CEISA Impor dan Ekspor

Berguna untuk mengupload dokumen-dokumen mengenai barang-barang yang akan di impor maupun di ekspor oleh suatu perusahaan.

g. CEISA TPB

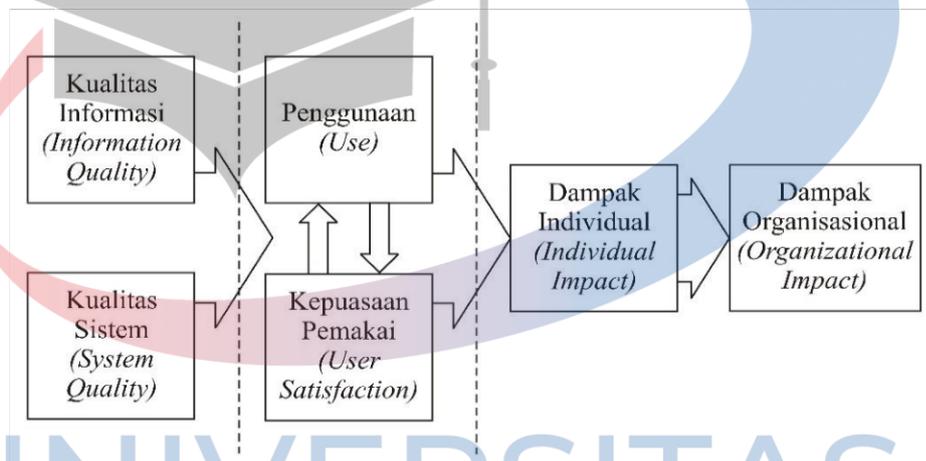
Berfungsi untuk proses bisnis dokumen pada kawasan berikat.

h. Barang Kiriman

Digunakan untuk memproses dokumen CN (*Consignment Note*) atau barang yang dikirim dari luar negeri oleh perorangan.

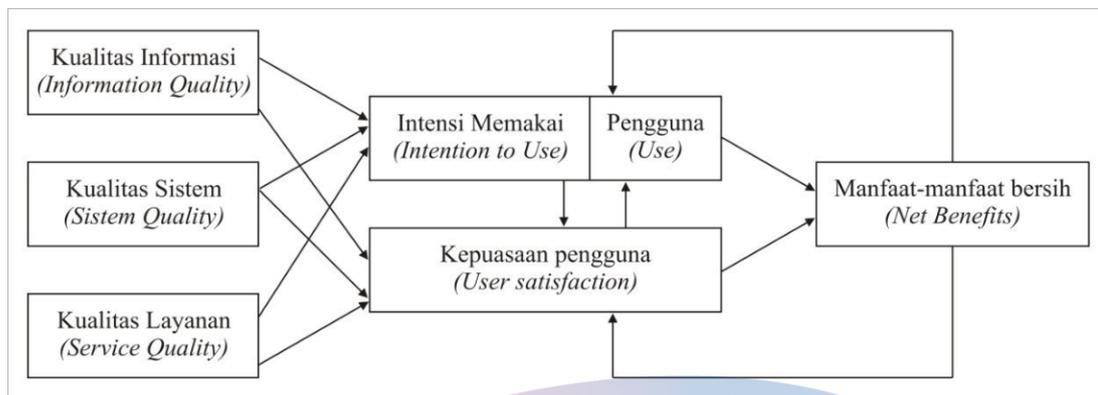
2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Banyak penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan teknologi sistem informasi. Pengukuran dari kesuksesan atau efektivitas dari sistem informasi merupakan hal yang penting untuk memahami nilai dari kegiatan-kegiatan manajemen sistem informasi dan investasi-investasi sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di era ini adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992). Model yang mereka usulkan disebut dengan “*D&M IS Success Model*” sebagai kerangka untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi[8].



Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean 1992

Setelah 10 tahun sejak model DeLone dan McLean pertama kali diperkenalkan, peran sistem informasi telah banyak mengalami perubahan. Berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya. DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya yang lebih dikenal dengan *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update*. Komponen-komponen dari model DeLone dan McLean tersebut[2].



Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean 2003

Sumber[2]

Dalam model ini, sebuah sistem informasi yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari variabel-variabel berikut:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem adalah ukuran sistem pengolahan informasi sendiri dalam mengevaluasi kontribusi sistem informasi terhadap organisasi[9]. Efisiensi penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak merupakan salah satu kriteria keberhasilan sistem. Dalam *Customs-Excise Information System and Automation (CEISA)* berarti menambahkan file baru, fungsi modul baru dan penulisan laporan baru. Dalam model DeLone dan McLean dapat menggunakan 5 indikator untuk mengukur penilaian kualitas sistem, yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut.

2. Kecepatan Akses (Response Time)

Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi yang diterapkan memiliki kecepatan yang optimal, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik.

3. Kemudahan Untuk Diakses (System Flexibility)

Fleksibilitas adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan

merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Keandalan Sistem (*System Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem informasi tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut dapat digunakan. Keandalan sistem dapat dilihat dari ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

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.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah ukuran output sistem informasi daripada mengukur kualitas kinerja sistem. Lebih suka focus pada kualitas output sistem informasi yaitu, kualitas sistem yang dihasilkan sistem terutama dalam bentuk laporan[9].

Kualitas informasi dapat diukur dengan menggunakan indikator:

1. Keakuratan Informasi (*Accuracy*)

Keakuratan informasi adalah kebenaran dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan.

2. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Kualitas informasi dari sistem informasi dapat dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu, bila informasi yang dibutuhkan terlambat, maka hal ini akan bereengaruh da;am kecepatan pengambilan keputusan, dan bila pengambilan keputusan terlanbat makan akan berakibat fatal terhadap pengguna maupun organisasi.

3. Kelengkapan Informasi (*Completeness*)

Informasi yang lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh informasi dan data yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi tersebut. Semakin lengkap informasi maka semakin baik untuk pengguna.

4. Penyajian Informasi (*Format*)

Format penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi menggambarkan kualitas sistem informasi tersebut. Jika penyajian sistem informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur keseluruhan dari departemen sistem teknologi informasi. Kualitas layanan merupakan komponen yang paling penting[2]. Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan indikator:

a. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi yang diterapkan mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya dan resiko serta memerlukan kepastian atas layanan yang diberikan.

b. Empaty (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian pribadi, kemudahan dalam berhubungan komunikasi dan memahami keperluan pengguna sistem informasi.

c. Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap berhubungan dengan kesediaan dalam mendukung para pengguna sistem informasi jika membutuhkan pelayanan cepat.

4. Pengguna (*Use*)

Pengguna adalah salah satu ukuran keberhasilan yang paling sering dilaporkan sistem informasi[9]. Variabel ini hanya memiliki satu indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran dari penggunaan, yaitu seberapa sering pengguna sistem menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem. Kepuasan pengguna dikaitkan dengansikap pengguna terhadap pemkaian sistem informasi[9]. Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat dari indikator:

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat. Kepuasan pengguna dapat dikatakan tercapai jika sistem informasi tersebut efisien.

b. Keefektivan (*Effectiveness*)

Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai target yang telah ditentukan. Keefektivan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini membuat keefektivan sistem informasi sebagai indikator kesuksesan kepuasan pengguna.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur dari rasa puas yang dimiliki oleh pengguna *Customs-Excise Information System and Automation* (CEISA). Rasa puas itu akan timbul dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi kepabeanan dan cukai tersebut. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih merupakan hasil dari pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual maupun organisasi. Jika manfaat bersih positif maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna[8]. Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. Yang dapat diukur dengan:

a. Produktifitas

Sistem informasi yang sukses mampu meningkatkan produktifitas terhadap kualitas kinerja individu maupun organisasi.

b. Meningkatkan Pengetahuan

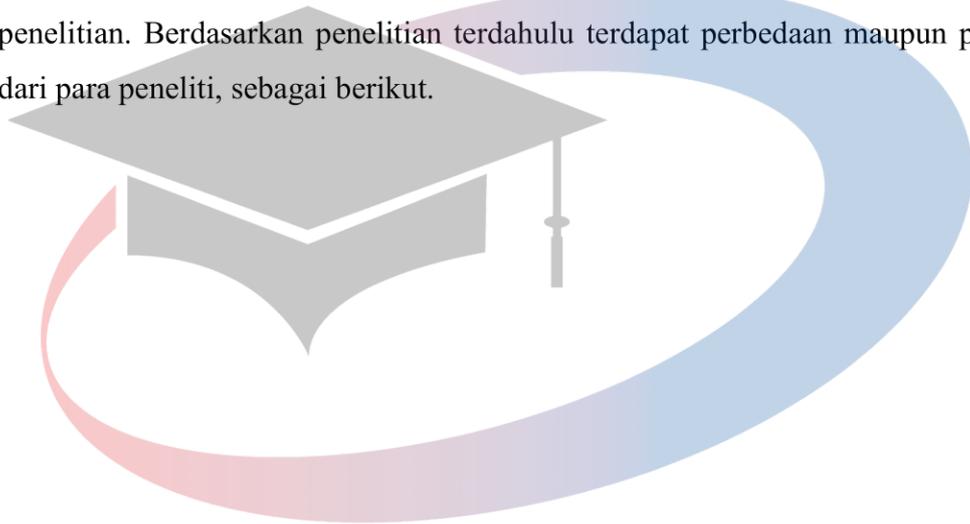
Sistem informasi yang berkualitas mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan softskill dalam penggunaan sistem.

c. Mengurangi Lama Waktu Pencarian Informasi

Mengurangi lama waktu pencarian informasi merupakan salah satu bentuk pengukuran kesuksesan sistem informasi yang ditetapkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang telah dirangkum menjadi syarat yang penting dan sebagai acuan serta menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan maupun persamaan dari para peneliti, sebagai berikut.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel		Hasil
			Independen	Dependen	
1.	Rio Junardi, Eko Nugroho, Indriana Hidayah[3]	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	1. Kepuasan Pengguna 2. Net Benefits	1. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap <i>net benefit</i> .
2.	Muhammad Islam Salim[5]	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	1. Kepuasan Pengguna 2. Manfaat Bersih	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. 2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. 4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.
3.	Yobo Endra Prananta, Ashari,	Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi	1. Kepuasan Pengguna 2. Manfaat Bersih	1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

	Sudjoko Sumaryono[4]	Informasi Geografi Kementerian Kehutanan di Papua Barat	3. Kualitas Layanan		<p>pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p>
					4. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang paling besar dalam menentukan <i>net benefits</i> .
4.	Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat, Desy Arisandy.[10]	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Pengguna SAP pada PT. Multimas Nabati Asahan	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	1. Kepuasan Pengguna 2. Kinerja Individu	<p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. kepuasan pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja individu.</p>
5.	Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desy Arisandy.[11]	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan	1. Kepuasan Pengguna 2. Dampak Individu	<p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>3. kualitas layanan</p>

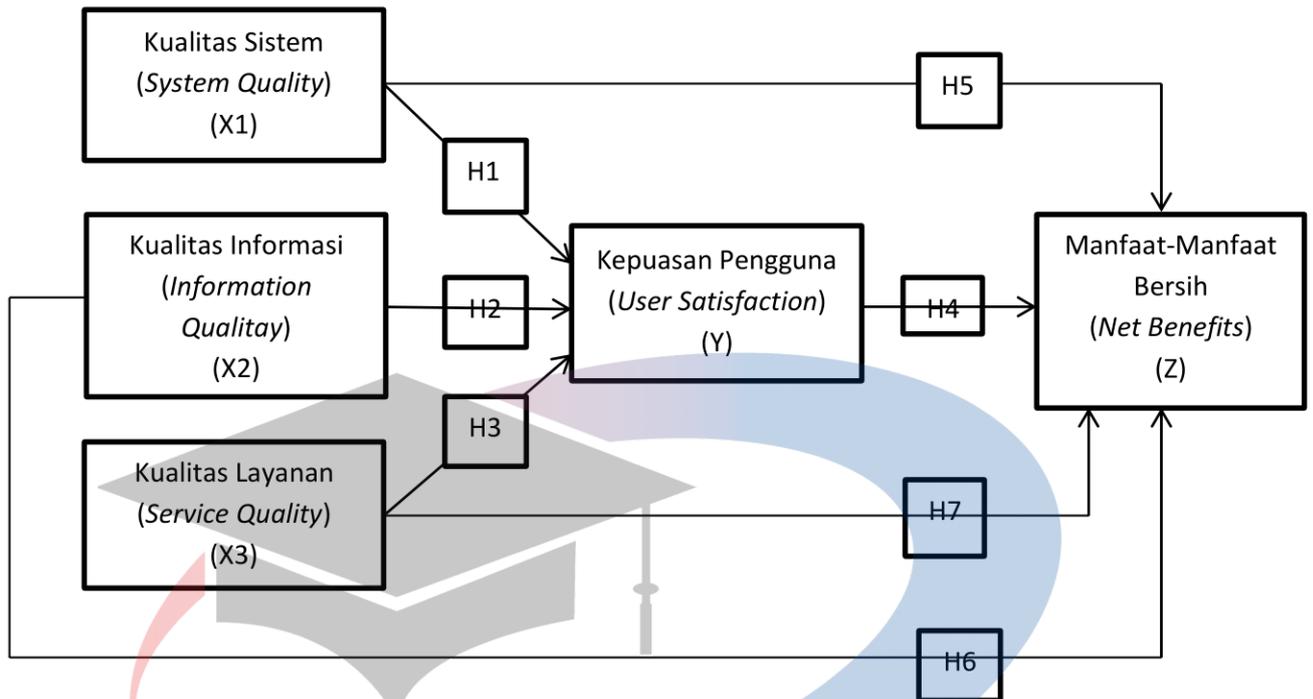
		Kabupaten Batu Bara			<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu.</p> <p>5. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang di mediasi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>6. Kualitas Informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>7. Kualitas Layanan dapat berpengaruh secara langsung dan dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang di mediasi oleh kepuasan pengguna.</p>
--	--	------------------------	--	--	--

Dari hasil penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean dapat memperoleh hasil yang beragam. Hasil penelitian dari Rio Junardi, Eko Nugroho, dan Indriana Hidayah menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih[3]. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat, dan Desy Arisandy yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh dan

tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja individu[10]. Dan hasil dari penelitian yg dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desy Arisandy menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh 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 berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dan dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang di mediasi oleh kepuasan pengguna[11].

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka adalah bagian yang dapat digambarkan untuk mengetahui relasi antar variabel dependen dan variabel independen. Dalam metodologi Model Kesuksesan Sistem DeLone dan McLean (2003) atau yang dikenal dengan *The Update D&M IS Success* terhadap indikator variabel Kualitas Sistem (*Quality System*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan lebih banyak kepuasan pengguna dan manfaat bersif positif[2].Maka kerangka konseptual yang akan dilakukan peneliti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Dalam model DeLone dan McLean (2003) dikatakan keberhasilan sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna[12]. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Rio Jumardi, Eko Nugroho, Indriana Hidayah[3] menyimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat di tarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas sistem tersebut maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi digunakan mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Pada model DeLone dan McLean kualitas informasi merupakan salah satu variabel penilaian kepuasan pengguna (2003)[13]. Pengukuran kualitas informasi dapat dilihat dari: keakuratan informasi (accuracy), ketepatan waktu (timeliness), kelengkapan informasi (completeness), dan penyajian informasi (format). Dimana kualitas informasi dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas informasi, keputusan yang diambil juga semakin tepat. Hal itu akan mempengaruhi kepuasan pengguna informasi.

Dari penelitian yang dilakukan Yobo Endra Prananta, Ashari, Sudjoko Sumaryono[4] menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi, maka akan semakin tingginya kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan digunakan untuk mengukur keseluruhan dari departemen sistem teknologi informasi, kualitas layanan merupakan komponen yang paling penting. DeLone dan McLean menyatakan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna[13]. Dimana pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan baik, akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti yang menggunakan indikator penilaian kualitas layanan seperti, kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Hipotesis kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, didukung oleh data lapangan terhadap variabel kualitas layanan[3][4]. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas layanan yang

dihasilkan sistem informasi, maka akan semakin tingginya kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satifcation*).

2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem. Kepuasan pengguna berhubungan erat terhadap sikap pengguna, terhadap pemakaian sistem informasi. Dalam model DeLone dan McLean indikator pengukuran kepuasan pengguna dapat dilihat dari indikator: efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*) dan kepuasan (*satisfaction*)[13].

Setelah melakukan pembaruan, model DeLone dan McLean (2003) menggabungkan dampak individu dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*pasimony*). Manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) merupakan umpan balik terhadap kepuasan pengguna. Jika manfaat-manfaat bersih positif maka akan menguatkan tingkat pengguna sistem[2]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan manfaat-manfaat bersih[3][4][5]. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kepuasan Pengguna (*User Satifcation*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

2.4.5 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang di mediasi oleh Kepuasan Pengguna

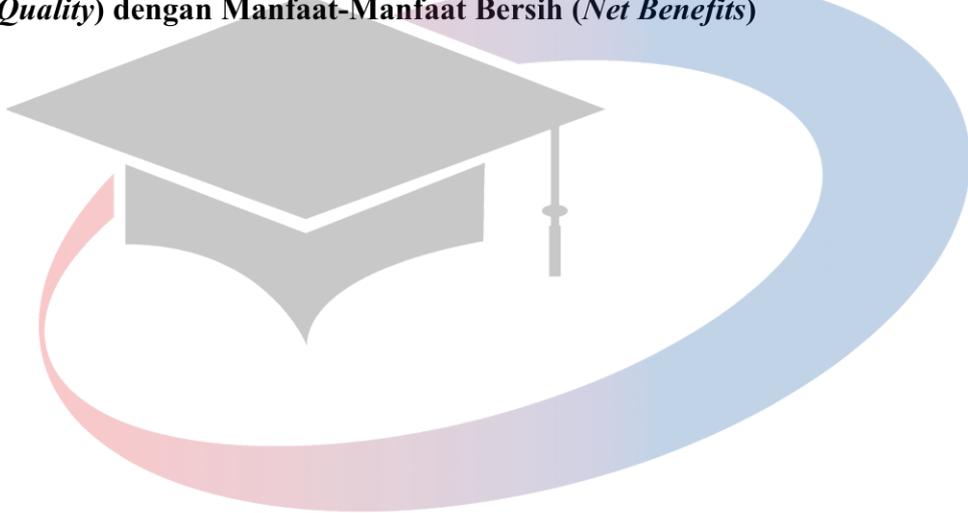
Kepuasan pengguna merupakan alat penting dalam mengukur respon pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna ini merupakan hasil evaluasi dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan maka akan semakin tinggi pula manfaat yang akan didapatkan dan sebaliknya jika semakin rendah tingkat kepuasan pengguna maka akan semakin sedikit pula manfaat yang diperoleh. Kepuasan pengguna juga

merupakan bentuk respon pengguna terhadap sistem yang digunakan[5]. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kepuasan Pengguna memediasi hubungan Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

H6: Kepuasan Pengguna memediasi hubungan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

H7: Kepuasan Pengguna memediasi hubungan Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)



UNIVERSITAS
MIKROSKIL