

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

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

Sistem adalah satu kumpulan dari beberapa bagian unsur yang bergabung untuk satu tujuan bersama [8].

Sistem merupakan sekelompok unsur yang saling berkaitan atau berhubungan untuk membentuk satu kesatuan yang utuh, sekelompok unsur yang saling bekerja sama untuk menuju pada tujuan bersama dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam sebuah proses perubahan yang dikoordinasi, suatu penyusunan metode atau cara, tata cara, atau teknik yang disatukan melalui hubungan yang diatur untuk membentuk kesatuan yang utuh, sekumpulan orang, mesin, atau metode yang diperlukan untuk mencapai susunan fungsi khusus [8].

Dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan gabungan dari beberapa unsur yang saling terhubung dan membentuk satu kesatuan yang tidak terpisahkan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

##### **2.1.2. Informasi**

Informasi adalah data yang sudah dibentuk kedalam sebuah formulir bentuk yang bermanfaat dan dapat digunakan untuk manusia [8].

Informasi merupakan penerangan, keterangan, pemberitahuan, kabar atau berita [3].

Informasi adalah data yang telah diproses kedalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya [8].

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan data yang diolah atau diproses menjadi hal yang lebih berguna dan dapat digunakan untuk mengambil sebuah keputusan.

### 2.1.3. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama, keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*Software*), perangkat keras (*Hardware*), infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat [9].

### 2.1.4. HRIS (Human Resources Information System)

HRIS adalah sebuah sistem yang terintegrasi yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan dan menganalisa informasi mengenai sumber daya manusia pada organisasi yang terdiri dari database, aplikasi komputer, perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mengumpulkan/mencatat, menyimpan, mengelola, memberikan, dan memanipulasi data pada sumber daya manusia [1].

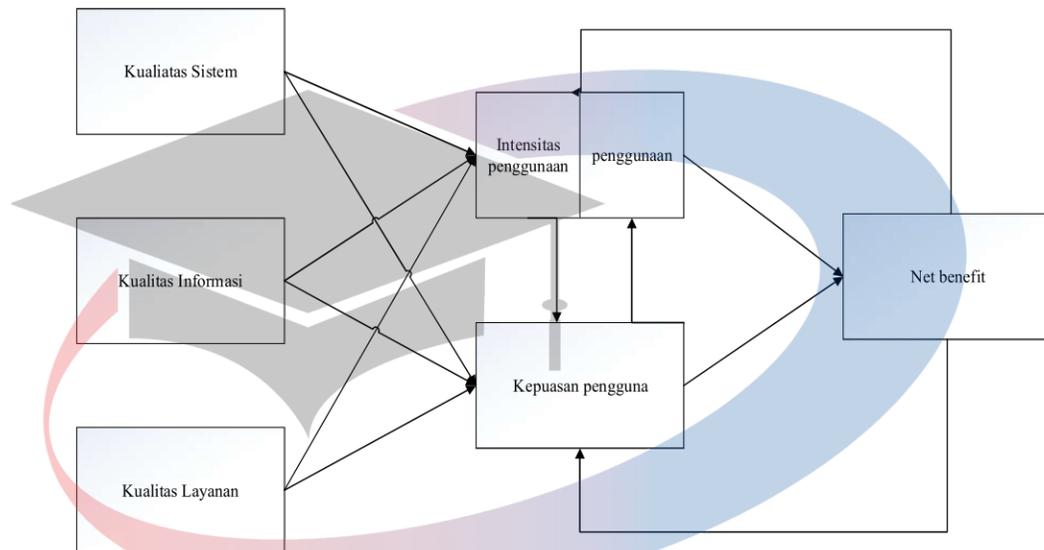
### 2.1.5. MKE (Manajemen Kinerja Elektronik)

MKE adalah salah satu dari modul HRIS (Human Resources Information System) yang digunakan untuk pengelolaan kinerja pegawai, membuat rencana kerja bulanan, melakukan penilaian karyawan, mengukur kompetensi pegawai, coaching (pembahasan antara pegawai dan atasan terkait masalah rencana kerja). MKE juga menjadi acuan dalam realisasi rencana kerja bulanan [10].

### 2.1.6. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model yang baik adalah model yang lengkap namun sederhana. Model semacam ini disebut dengan model parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (1992) [11]. Sejak dipublikasikan oleh DeLone dan McLean (1992), *D & M Information Success Model* banyak mendapat tanggapan dari para peneliti. Di antaranya kritik yang disampaikan Seddon (1997) yang mengangkat permasalahan tercampurnya model proses dan model kausal dalam model yang dibangun DeLone dan McLean (1992). Kritikan Seddon oleh DeLone dan McLean dijawab dengan memperbaiki model menjadi Model Kesuksesan Sistem Informasi

DeLone dan McLean yang diperbarui (2003), di antaranya dengan memasukkan variabel *service quality* sebagai salah satu penentu kesuksesan sistem informasi dan menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) [12].



**Gambar. 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)**

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sebuah teknologi informasinya sendiri.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem informasi.

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan merupakan variabel yang mencakup jaminan sistem (*Assurance*), waktu respon layanan (*Responsiveness*).

d. Penggunaan (*Use*)

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

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

f. Manfaat – Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

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.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Tahun	Judul penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi arif [3]	2014	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap kepuasan pengguna	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Kualitas sistem RTS terhadap Kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh positif. Kualitas informasi RTS terhadap Kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh positif. Kualitas layanan RTS terhadap

					kepuasan pengguna menunjukkan pengaruh positif.
2	Wendy Ariesta Wibowo [4]	2013	Pengaruh System Quality, information quality, dan service quality terhadap user satisfaction website lion airlines dan sriwijaya airlines	System quality, information quality, service quality, user satisfaction.	System quality, information quality, dan service quality secara bersama-sama berpengaruh terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines, kemampuan prediksi variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 42%, dimana besaran pengaruh ini signifikan karena memiliki nilai F hitung sebesar 24,879 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Diantara sistem quality, information quality dan service quality maka information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines karena

					koefisien regresi dan t hitung yang dihasilkan oleh information quality yang paling besar jika dibandingkan dengan kedua variabel lainnya.
3	Rima Rachmawati & Tetty Lasniroha [13]	2014	The Effect Of Management Accounting Information Systems, Management Accounting Information Quality, Services Quality To User Satisfaction And Implications On Decision Making Process	System Quality, Information Quality, Services Quality, User satisfaction	Kualitas sistem informasi manajemen akuntansi, kualitas informasi manajemen akuntansi, kualitas pelayanan sistem informasi secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi di bank-bank komersial milik negara di ibukota Bandung. Kepuasan pengguna sistem informasi manajemen akuntansi mempengaruhi proses pengambilan keputusan di bank-bank komersial milik negara di kota Bandung sebesar 62%.
4	Simeon Ambrose Nwone [5]	2014	Exploratory Study of Information System User Satisfaction:	System Quality, Information Quality, Service	Hasil penelitian menunjukkan bahwa H1: tidak adanya pengaruh signifikan antara

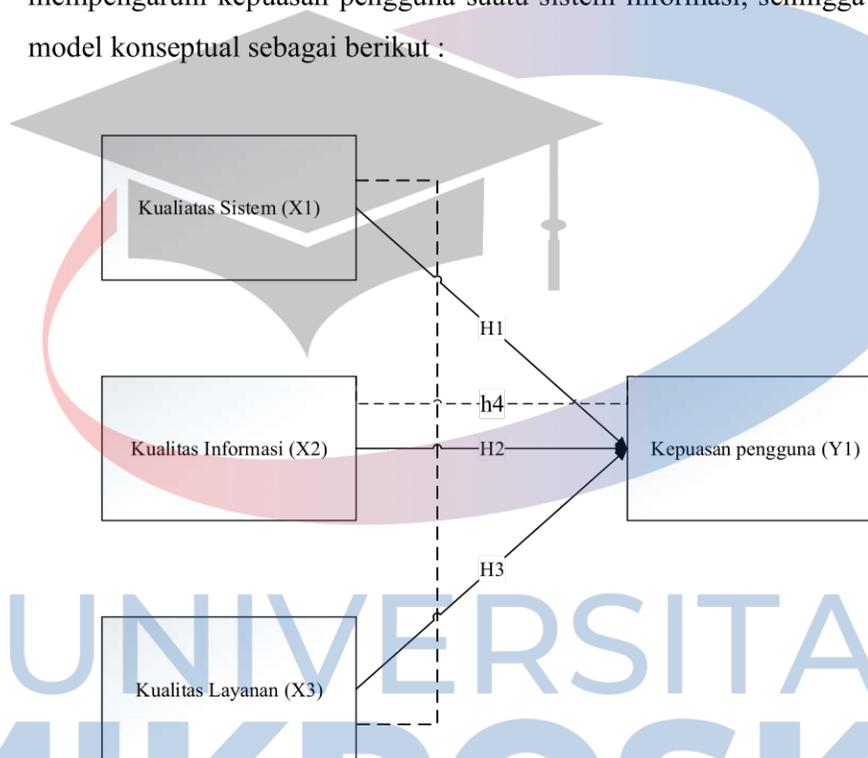
			A Study of University of Ibadan Post Graduate School Web Portal	Quality, Technological & Infrastructural factors, User Satisfaction	kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. H2: tidak adanya pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. H3: tidak adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. H4: tidak adanya pengaruh signifikan antara infrastruktur dan teknikal terhadap kepuasan pengguna.
5	Ulfah Fauziah, Nunung Nuhayati, dan Elly Halimatusadia [2]	2015	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem merupakan pengaruh signifikan paling dominan sebesar 47,6% dibanding kualitas informasi 23,6% dan kualitas jasa 28,1%
6	Ahmad Rudini [6]	2015	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi,	Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan

			Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015)	Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
7	Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq [7]	2014	Analisis Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) <i>Online</i> STMIK AMIKOM Yogyakarta Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Sistem berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. (2) Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Kualitas Layanan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 2.3. Kerangka/Model Konseptual

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang disesuaikan dengan penelitian mengenai kesuksesan penerapan MKE (*Manajemen Kinerja Elektronik*) serta berdasarkan kajian teoritis yang telah dilakukan

dan hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti pada penelitian Nurhasan Nugroho dengan judul Analisis Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) *Online* STMIK AMIKOM Yogyakarta Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean [7], maka penelitian ini akan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang dimodifikasi (*update D&M IS success model*) dengan pertimbangan bahwa model ini cukup lengkap dalam menjelaskan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna suatu sistem informasi, sehingga dapat diajukan model konseptual sebagai berikut :



**Gambar. 2.2 Model Konseptual**

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1. Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna MKE

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Sistem yang baik adalah sistem yang mudah dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah digunakan dan dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya, maka akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna MKE.

#### **2.4.2. Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna MKE**

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, kualitas informasi yang dihasilkan harus relevan, lengkap dan mudah dimengerti. Semakin baik kualitas informasi, maka akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna MKE.

#### **2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna MKE**

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap apa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Apabila pengguna sistem merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan cukup baik, maka akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna MKE.

#### **2.4.4. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna MKE**

Berdasarkan ketiga hipotesis diatas peneliti menyimpulkan bahwa, apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan suatu sistem informasi dirasa baik oleh pengguna maka akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.