

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Sistem

Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Suatu sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi.

Gordon B Davis dalam bukunya menyatakan bahwa sistem bisa berupa abstrak atau fisik. Sistem yang abstrak adalah susunan gagasan-gagasan atau konsepsi yang teratur yang saling bergantung. Misalnya, sistem teologi adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan tentang Tuhan, manusia, dan lain sebagainya. Sedangkan sistem yang bersifat fisik adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. [3]

Dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan unsur-unsur atau kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

2.1.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi akan mengolah data menjadi informasi atau mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi yang menerimanya. [3]

Informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Shannon dan Weaver, dua orang insinyur listrik, melakukan pendekatan secara matematis untuk mendefinisikan informasi. Menurut mereka, informasi adalah “jumlah ketidakpastian yang dikurangi ketika sebuah pesan diterima”. Artinya, dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat. Informasi adalah data yang telah diolah

menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. [4]

Dilihat dari pendapat peneliti diatas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah kumpulan data-data yang telah diproses yang digunakan sebagai penambah atau meningkatkan pengetahuan bagi orang-orang atau si penerima informasi.

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. [3]

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) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. [4]

Suatu sistem informasi adalah suatu tipe khusus dari sistem kerja yang fungsi internalnya terbatas pada pemrosesan informasi dengan melakukan enam tipe operasi: mentransmisikan (*transmitting*), menyimpan (*storing*), mengambil (*retrieving*), memanipulasi (*manipulating*), dan menampilkan (*displaying*) informasi. Suatu sistem informasi ada karena digunakan untuk memproduksi informasi dan atau mendukung atau mengotomatiskan kerja yang dilakukan oleh sistem-sistem kerja. [2]

Dari pendapat peneliti, maka sistem informasi adalah suatu sistem kerja yang menghasilkan informasi dengan menggunakan perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*) yang dapat menyediakan data dan laporan bagi suatu perusahaan.

2.1.4 Kualitas Sistem

Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. [2]

Tabel 2.1 Pengukur-pengukur empiris kualitas sistem informasi [5]

Peneliti-Peneliti	Penjelasan Penelitian	Tipe penelitian	Penjelasan Pengukur-pengukur
Bailey dan Pearson (1983)	Keseluruhan SI, 8 organisasi, 32 manajer-manajer	Studi Lapangan	(1) Kenyamanan Akses
Barki dan Huff (1985)	DSS, 9 organisasi, 42 pengambil keputusan	Studi Lapangan	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
Belardo, Karwan, dan Wallace (1982)	DSS manajemen darurat, 10 pengirim bantuan darurat	Lab	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
Conklin, Gotterer, Rickman (1982)	Pengolahan transaksi, 1 organisasi	Lab	a. Keandalan b. Waktu respon c. Kemudahan penggunaan d. Kemudahan dipelajari
Franz dan Robey (1986)	SI spesifik, 34 organisasi, 118 manajer-manajer pemakai	Studi Lapangan	Kegunaan persepsian dari SI (12 item-item)
Goslar (1986)	DSS pemasaran, 43 pemasar-pemasar	Lab	Kegunaan dari fitur-fitur
Hiltz dan Turoff	Sistem pertukaran	Studi Lapangan	Kegunaan dari fungsi-

(1981)	informasi elektronik, 102 pemakai-pemakai		fungsi spesifik
Kriebel dan Raviv (1982)	Sistem informasi akademik, satu universitas	Studi Kasus	a. Pemanfaatan-pemanfaatan sumber daya b. Pemanfaatan-pemanfaatan investasi
Lehman (1986)	SI keseluruhan, 200 direktur-direktur SI	Studi Lapangan	Kecanggihan SI (penggunaan teknologi baru)
Mahmood (1987)	SI spesifik, 61 manajer-manajer SI	Studi Lapangan	Keluwesannya sistem
Morey (1982)	Sistem manajemen manpower, satu cabang dari militer	Studi Kasus	Tingkat kesalahan tercatat
Srinivasan (1985)	Sistem-sistem permodelan berbasis komputer, 29 perusahaan-perusahaan	Studi Lapangan	a. Waktu respon b. Keluwesan sistem c. Kesuksesan sistem

Jadi kualitas sistem adalah seberapa besar ukuran sistem dalam menyediakan dan menyajikan data sehingga pengguna menerima sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga, pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan mempermudah pekerjaan dengan adanya sistem.

2.1.5 Kualitas Informasi

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Lacker dan Lessig (1980) mengembangkan enam item pertanyaan untuk mengukur kepentingan persepsi (*perceived importance*) dan kegunaan informasi (*usefulness of information*) dari informasi yang disajikan oleh sistem informasi. [2]

Kualitas informasi adalah ukuran kualitas isi sebuah aplikasi sistem informasi, tetapi kualitas data sering digunakan sebagai sinonim. Mengembangkan suatu kerangka hirarkis yang menangkap aspek kualitas data adalah hal yang penting bagi konsumen data. Dimensi-dimensi penyusun variabel kualitas informasi dapat dilihat pada tabel 2.2. [6]

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi

No	Variabel Proksi	Dimensi	Defenisi
1	Intrinsik	Keakuratan	Informasinya benar dan dapat diandalkan
2		Objektivitas	Informasinya tidak bias, penuh, dan berimbang
3		Kredibilitas	Informasinya benar dan dapat dipercaya
4		Reputasi	Informasinya mengacu pada sumber informasi yang tepat
5	Kemampuan Akses	Aksesibilitas	Informasinya tersedia, atau mudah didapatkan
6		Keamanan	Informasinya terjamin keamanannya
7	Kontekstual	Relevansi	Informasinya membantu dan bisa diterapkan
8		Nilai tambah	Informasinya berguna dan memberikan manfaat
9		<i>Timeliness</i>	Informasinya selalu diperbarui
10		Kelengkapan	Informasinya tidak ada yang kurang

11	Konstekstual	Muatan informasi	Isi informasinya sesuai dengan kebutuhan
12	Representasi Data	Kemampuan interpretasi	Informasinya menggunakan bahasa dan simbol yang sesuai serta memiliki arti yang jelas
13		Mudah dipahami	Informasinya mudah dipahami
14		Ringkas	Informasinya padat dan ringkas
15		Konsistensi	Informasinya disajikan dalam format yang sama
16		Kemudahan dimanipulasi	Informasinya mudah dimanipulasi dan digunakan untuk hal yang berbeda.

Jadi kualitas informasi adalah suatu ukuran terhadap hasil dari sistem informasi yang menunjukkan bahwa keluaran yang dihasilkan merupakan data-data yang dapat diandalkan dan informasinya berguna dan bermanfaat.

2.1.6 Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) awalnya digunakan di penelitian pemasaran (*marketing*). Penelitian-penelitian sistem informasi yang memasukkan pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) ke dalam model D & M meminjamnya dari penelitian pemasaran. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) ini berisi dengan dimensi-dimensi: [2]

- a. Berwujud (*tangible*), seperti misalnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak mutakhir;
- b. Keandalan (*reliability*), seperti misalnya sistem informasi dapat diandalkan;
- c. Kesegeraan (*responsiveness*), seperti misalnya karyawan-karyawan sistem informasi memberikan pelayanan segera kepada pemakai-pemakai;
- d. Jaminan (*assurance*), misalnya karyawan-karyawan sistem informasi mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik; dan
- e. Empati (*emphaty*), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pemakai.

Kualitas pelayanan umumnya diukur dengan kecepatan respon (*quick responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan pelayanan setelahnya (*following-up service*). Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas dari kemampuan dukungan *on-line* semacam jawaban-jawaban pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan, situs yang dapat disesuaikan sendiri, dan pelacakan order. [2]

Jadi kualitas layanan adalah kemampuan yang dapat diukur dengan cara memberikan umpan balik kepada pengguna untuk menyelesaikan persoalan dalam mendapatkan informasi.

2.1.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti, seperti misalnya EinDor dan Segev serta Hamilton dan Chervany, mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Peneliti-peneliti ini mengusulkan penggunaan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pengguna. [2]

Untuk mengukur kepuasan pemakai (*user satisfaction*), diantaranya adalah akurasi informasi (*information accuracy*), ketepatan waktu keluaran (*output timeliness*), keandalan (*realibility*), kelengkapan (*completeness*), relevan (*relevance*), ketepatan (*precision*), dan kekinian (*currency*). [2]

Jadi kepuasan pengguna adalah sikap menerima oleh pengguna terhadap keluaran sistem informasi yang berhubungan dengan keandalan atau ketepatan yang dihasilkan oleh sistem informasi.

2.1.8 Sistem Informasi POS (Point of Sales)

Point of Sales (POS) adalah sebuah sistem yang terdiri dari *hardware* dan *software* yang didesain sesuai dengan keperluan dan dapat diintegrasikan dengan beberapa alat pendukung agar dapat membantu mempercepat proses transaksi. [7]

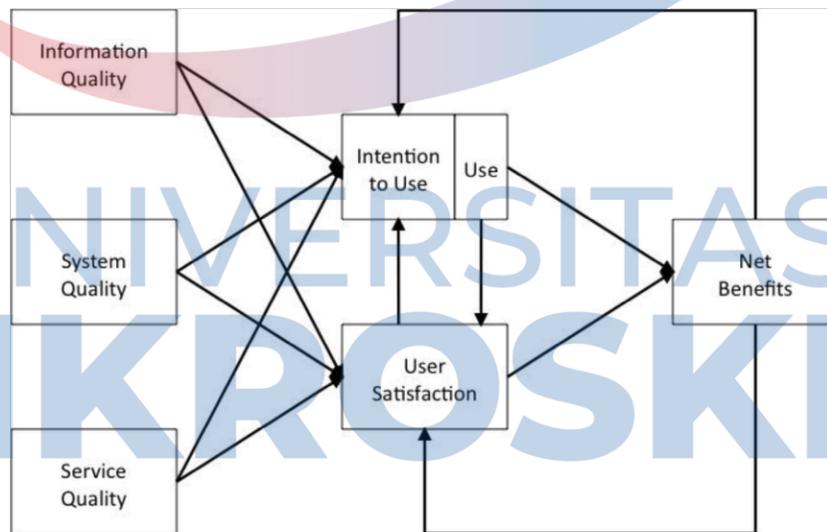
Penggunaan POS pada industri restoran telah merevolusi industri restoran khususnya dalam bidang *fast food*. Penggunaan POS telah meningkatkan efisiensi kerja karena dalam mempercepat proses *order* makanan oleh *customer*, dapat

membuat laporan secara cepat, mempercepat proses perhitungan, memungkinkan pencarian data, serta melacak transaksi harian. [8]

Point of Sales (POS) adalah sebuah sistem yang digunakan pada restoran dan swalayan yang digunakan sebagai alat transaksi. Pada restoran, POS digunakan sebagai alat untuk mempermudah dalam proses *order* makanan, proses pembayaran, dan membuat laporan harian.

2.1.9 Model Penelitian

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone and McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) sebagai berikut ini. [2]



Gambar 2.1 Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003)

Berdasarkan *The Updated D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari aspek-aspek [5]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performansi dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu, juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Indikator dalam DeLone dan McLean yang menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*).

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil teknologi informasi. Pada instrumen kualitas layanan dalam *The Updated D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta perhatian individual (*empathy*).

4. 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. Variabel ini diukur dengan indikator dalam DeLone dan McLean yang hanya terdiri dari satu item, yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

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. Variabel ini diukur dengan indikator dalam DeLone dan McLean yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*).

6. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

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

Adapun penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Topik Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil yang diperoleh
Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo [9]	2014	PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI RAIL TICKET SYSTEM (RTS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)	Independen: a. Kualitas Informasi b. Kualitas Sistem c. Kualitas Layanan Dependen: d. Kepuasan Pengguna	1. Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. 2. Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
Rika Pratiwi dan Ervi Cofriyanti [10]	2014	Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan	Independen: a. Kualitas Sistem b. Kualitas Informasi Dependen: c. Kepuasan Sistem	1. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem 2. Kualitas sistem berpengaruh

		Pengguna pada CV.Sumber Jadi Pangkalpinang	d. Kegunaan sistem	negatif terhadap kegunaan sistem 3. Penggunaan system terbukti secara empiris berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 4. Kualitas system tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem
Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi [11]	2015	PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi	Independen: a. Kualitas sistem b. Kualitas Layanan c. Kualitas Informasi Dependen: d. Kepuasan pengguna	1. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

		i, Universitas Brawijaya)		pengguna 4. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna
Awangga Febian Surya Admaja [12]	2014	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat POS dan Informatika (SIMS)	Independen: a. Kualitas sistem b. Kualitas Informasi c. Kualitas Layanan Dependen: a. Penggunaan b. Kepuasan Pemakai c. Manfaat Bersih	1. Kualitas Layanan tidak memberi pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi tersebut. 2. Penggunaan sistem informasi tersebut tidak memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. 3. Penggunaan sistem informasi tersebut tidak memberi pengaruh positif terhadap manfaat bersih. 4. Kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara mandiri maupun bersama-sama mempengaruhi

				<p>baik penggunaan maupun kepuasan pemakai. Sedangkan kualitas layanan hanya mempengaruhi penggunaan.</p> <p>5. Tidak ada hubungan mutual antara penggunaan dan kepuasan penggunaan.</p> <p>6. Manfaat bersih hanya dipengaruhi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>7. Sesuai dengan model, telah terbukti bahwa terdapat jalur hubungan positif yang dimulai dari variabel independen Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan; dan</p>
--	--	--	--	---

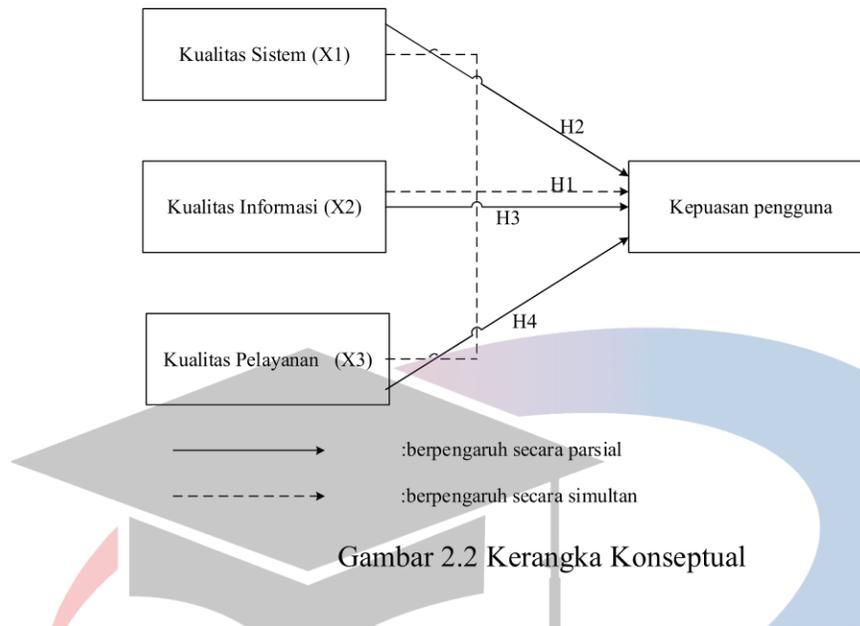
				<p>kepuasan penggunaan yang berpengaruh terhadap penggunaan serta manfaat bersih.</p> <p>8. Nilai kesuksesan apabila dilihat dari manfaat bersih yang didapatkan oleh lembaga dengan adanya sistem informasi tersebut adalah sebesar 46,75%.</p>
Wendy Ariesta Wibowo [13]	2013	<p>PENGARUH SISTEM QUALITY, INFORMAT ION QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION WEBSITE LION AIRLINES</p>	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas sistem b. Kualitas Informasi c. Kualitas Pelayanan <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> 1. <i>system quality, information quality, dan service quality</i> berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara bersama-sama 2. <i>system quality, information quality, dan service quality</i>

		DAN SRIWIJAY A AIRLINES		berpengaruh terhadap <i>user</i> <i>satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara sendiri- sendiri
--	--	----------------------------------	--	--

2.3 Kerangka / Model Konseptual

Dalam persaingan dunia industri di setiap restoran, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi POS saat ini menjadi penting, dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna haruslah sesuai. Restoran harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting agar para pengguna merasa puas. Pelayanan yang bermutu diperlukan agar dapat memenuhi kebutuhan *waiter/waitress*, dimana semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan oleh sebuah restoran akan memberikan manfaat pada restoran.

Berdasarkan uraian variabel-variabel di atas, kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut..



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Dua variabel kualitas (dependen) yang digunakan, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap satu variabel Independen yang digunakan, yaitu: kepuasan pengguna. Penggunaan keempat variabel diambil langsung berdasarkan pada variabel yang terkandung di D&M Sukses Model 2003.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan Hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini, hanya menggunakan variabel kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel mediasi terhadap variabel kualitas sistem (X₁), variabel kualitas informasi (X₂), dan variabel kualitas layanan (X₃). Sedangkan, *individual impact* dengan *Net Benefit* yang merupakan variabel lain pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean 2003 dijadikan batasan.

Dalam penelitian ini terdiri dari empat hipotesis untuk menjelaskan pengaruh antar-variabel, yaitu:

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan

(*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*). [11]

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas sistem yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi MWS_POS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo (2014), Rika Pratiwi dan Ervi Cofriyanti (2014), Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2015), dan Wendy Ariesta Wibowo (2013), memberikan bukti bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem (X₁) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [2]. Variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas informasi yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi MWS_POS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan informasi tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo (2014), Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2015), dan Wendy Ariesta Wibowo (2013), memberikan bukti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kualitas informasi (X₂) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan.

[9]

Dalam modelnya, DeLone dan McLean (2003) menggunakan tiga dimensi, yaitu: *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*, disesuaikan dengan objek yang diteliti berupa sistem informasi yang berbasis *web*. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi MWS_POS baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2014), Rika Pratiwi dan Ervi Cofriyanti (2014), Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2015), dan Wendy Ariesta Wibowo (2013), memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas layanan (X₃) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi [11]. Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas

keluaran dari sistem informasi [2]. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan [9].

Hasil penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo (2014), Rika Pratiwi dan Ervi Cofriyanti (2014), Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2015), dan Wendy Ariesta Wibowo (2013), memberikan bukti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

UNIVERSITAS
MIKROSKIL