BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelola transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. [**2**]

Sistem informasi merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, pengguna, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi diharapkan mampu menyediakan informasi yang *up-to-date* dan akurat, salah satunya adalah dengan menyimpan seluruh data yang ada secara detail, sehingga ketika dibutuhkan data tersebut dapat diolah untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan mudah dimengerti. [**3**]

Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terkomputerisasi dimana sistem ini dapat membantu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatan bisnisnya guna bersaing dengan kompetitornya dan juga untuk mencapai tujuannya.

2.1.2 Pengertian GO-Learn

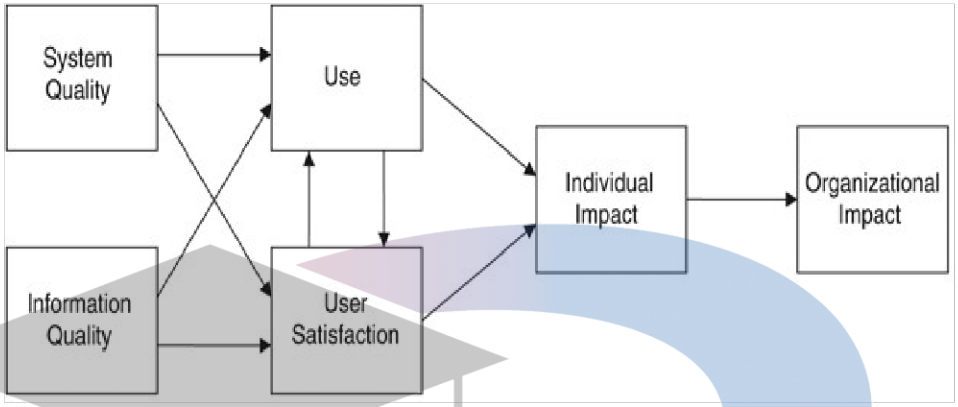
GO-Learn merupakan website internal yang digunakan para siswa Ganesha Operation sebagai sarana dalam kegiatan melihat nilai, melaksanakan Tryout online, dan Absensi. Dengan adanya GO-Learn dapat membantu siswa mempermudah dalam kegiatan belajar.

2.1.2 Model Kesuksesan Delone dan Mclean

Model adalah penyederhana *(abstraction)* dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktifitas yang disebut entitas. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model parsimony. Berdasarkan teori-teori dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, Delone dan Mclean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimony yang mereka

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi Delon & Mclean (D&M Is Succes Model). [**4**]



Gambar 2. 1 Model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean (D&M IS Succes Model (1992)

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kuantitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality),* konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). [**5**]

Pada model D&M IS Succes Model ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan *system quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. [**5**]

Sementara itu, dalam penelitian DeLone dan McLean yang terbaru (*The* Delone *and* McLean *Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui D&M IS *Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat. [**5**]

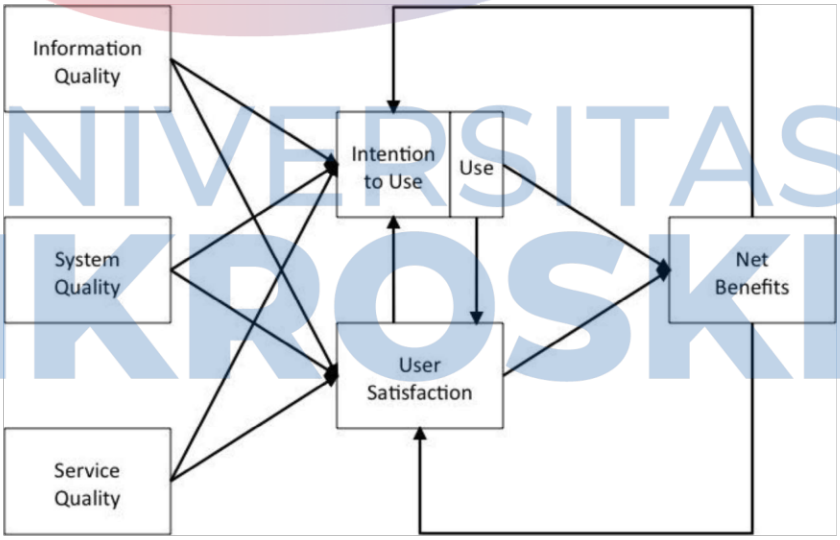
Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980-an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan. [**5**]

Perbedaan model *The Updated* D&M IS *Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Updated* D&M IS *Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Updated* D&M IS *Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tidak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce*, dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena *The Updated* D&M IS *Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce.* [**5**]

Delone dan McLean menjelaskan mengenai enam variabel yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (2003)

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

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

1. Kualitas Sistem (Sistem 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 penggunayaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*forma*t).

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. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

   Kepusasan 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

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

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

5. Penggunaan (Use)

   Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sisteminformasi. Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakanapakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atausukarela. Variabel ini diukur dengan indikator dalam DeLone dan McLean yang hanyaterdiri dari satu item, yaitu seberapa sering pengguna (*user*) mengunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

6. Manfaat Bersih (Net Benefit)

   Manfaat bersih merupakan dampak (impact) keberadaan dan pemakain sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual ataupun organisasi, termasuk didalamnya produktifitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Zahirul Alfan [**6**]	Model keberhasilan belajar mahasiswa menggunakan learning management system (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi	Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, dan Kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: (1) Kualitas sistem yang diukur dengan LMS mudah digunakan untuk mendownload materi dan tugas. (2) Kualitas Informasi LMS mampu memberikan informasi dengan jelas tetapi tidak berpengaruh secara nyata terhadap pengguna. (3) Kualitas Pelayanan yang diukur

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

		Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Tahun: 2014		dengan cepat dalam memberikan pelayanan, tanggap terhadap permasalahan
2	1.Ardini Warih Utami 2.Febriliyan Samopa [7]	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di perguruan tinggi dengan menggunakan &M IS *Success Model* (Studi kasus: ITS Surabaya) Tahun (2013)	Kualitas sistem, Kualitas informasi, kualitas layanan.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: (1) Kualitas sistem Siakad berpengaruh positif terhadap pemakai SIAKAD, (2) Kualitas informasi SIAKAD berpengaruh posistif terhadap kepuasan pengguna, (3) Kualitas informasi SIAKAD berpengaruh posistif terhadap pemakai SIAKAD, (4) Kualitas sistem SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (5) Kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakai SIAKAD, (6) Kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIAKAD, (7) pemakai SIAKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIAKAD, (8)pemakain SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

				(9)kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap pemakai SIAKAD, (10) Kepuasan pengguna SIAKAD berpengaruh posistif terhadap kepuasan pengguna.
3	Hendriyana [**8**]	Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kesuksesan E-learning di SMA N 1 Surakata Tahun : 2011	Kualitas layanan, kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: (1).Pengguna & Kepuasan pemakai secara positif & signifikan terhadap kesuksesan e-learning. (2).Kualitas sistem, kulitas informasi, kualitas layanan secara positif & signifikan terhadap penggunaan sistem. (3).Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara positif & signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4	Riza Wahyudi Endang Siti Astuti Riyadi [**9**]	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya) Tahun : 2010	Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, dan Kepuasan pengguna.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1).Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa. (2).Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (3).Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (4).Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

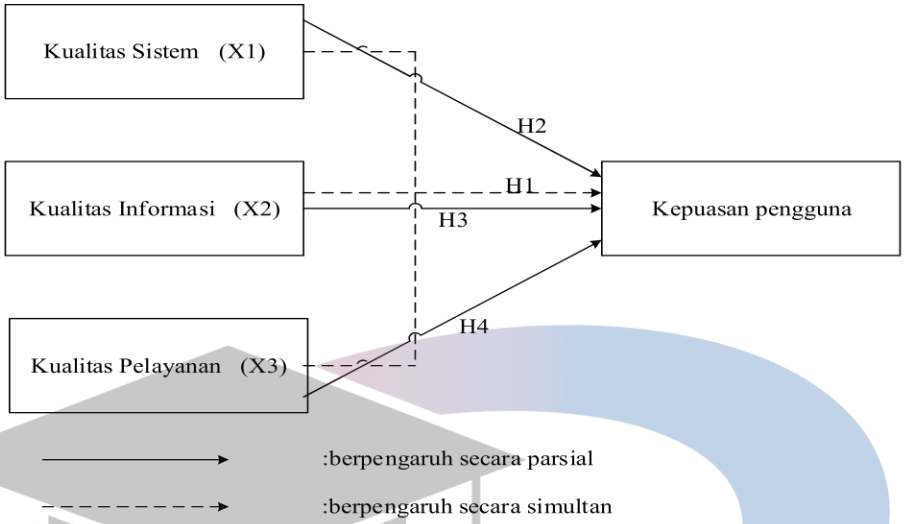
5	Aris Kusumawati ,Dkk [**10**]	Analisis kualitas sistem informasi terhadap peningkatan produktivitas dan pengetahuan mahasiswa sebagai pengguna media pembelajaran berbasis e-learning	Kualitas system, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasanpengguna Dampak Individual	1.Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2.Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 3.Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 4.Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap *individual impact.*

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Untuk memberikan informasi yang akurat dan terus diperbaharui,maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi Go-Learn, menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan haruslah sesuai.Maka kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi Go-Learn dapat diukur dari teori yang telah disampaikan Delone dan McLean (2003) dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya. [**9**]

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

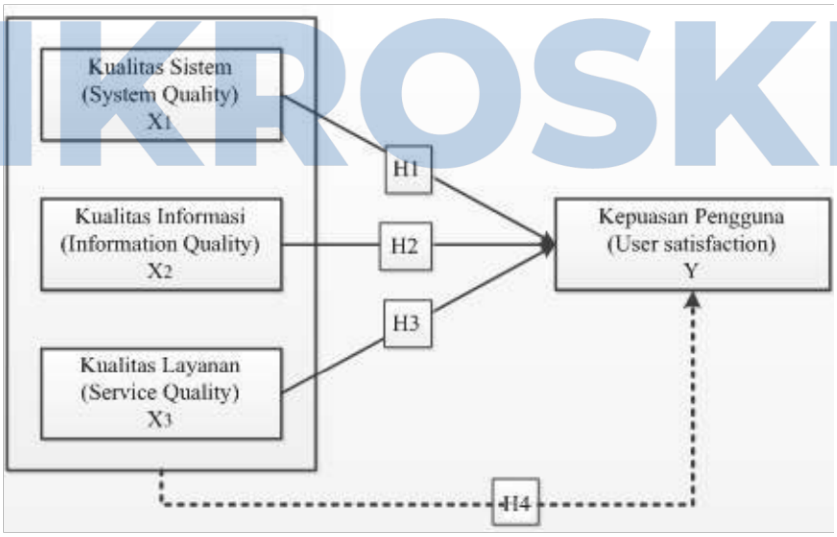
© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.



Gambar 2. 3 Kerangka Model Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenaranya melalui penelitian.Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang digunakan sebagai hipotesis ialah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3). Variabel tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna siswa (Y).



Gambar 2. 4 Pengembangan Hipotesis

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

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, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. [**9**]

Pada penelitian ini menggunakan kelima dimensi kualitas sistem pada model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas sistem, yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*), dan keamanan sistem (*security*). Dari penelitian-penelitian sebelumnya, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [**7**] jadi dapat disimpulkan bahwa,semakin baik kualitas sistem maka kepuasan siswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan siswa akan menurun.Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna. Pada penelitian ini menggunakan keempat dimensi kualitas informasi pada model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas informasi, yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*). Dari penelitian-penelitian sebelumnya, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [**7**]

Jadi dapat disimpulkan bahwa,semakin baik kualitas sistem maka kepuasan siswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan siswa akan menurun.Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengguna. [**1**] Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga dimensi kualitas layanan pada model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas layanan, yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan perhatian individual (*empathy*).

Dari penelitian-penelitian sebelumnya, diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [**9**]

Jadi dapat disimpulkan bahwa,semakin baik kualitas sistem maka kepuasan siswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan siswa akan menurun.Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.

Dalam model kesuskesan Delone and Mclean(2003) yang menunjukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Dalam penelitiannya, Hendriyana dan Aris Kusumawati,Dkk juga membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. [**10**]

H4: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Go-Learn

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.