

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

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. [2]

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. [3]

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling terorganisasi, saling berinteraksi, dan saling bergantung satu sama lain.

2.1.2 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. [3]

Informasi merupakan hasil dari data yang diolah melalui suatu model. Data yang diolah saja tidak cukup dikatakan sebagai informasi. Untuk dapat menjadi informasi, maka data yang diolah tersebut harus berguna bagi pemakainya dan data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian atau kesatuan yang nyata. Informasi sebagai suatu alat pengolahan data sebagai suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian (*event*) yang kenyataan (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan. [4]

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang diklarifikasikan untuk proses pengambilan keputusan sehingga hasilnya bermanfaat dalam operasional dan manajemen.

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras

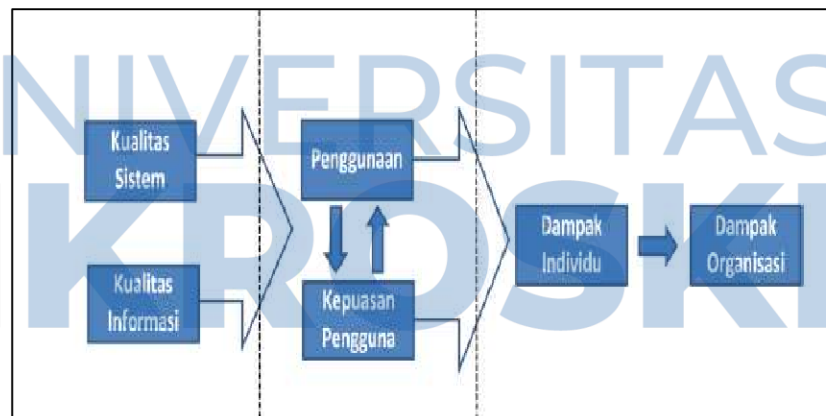
(*hardware*), infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. [2]

Sistem informasi adalah suatu sistem 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 kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. [5]

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu *software*, *hardware*, dan *brainware* yang memproses informasi menjadi sebuah *output* yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi.

2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan D&M IS *Succes Model*. Berikut adalah gambar modelnya.



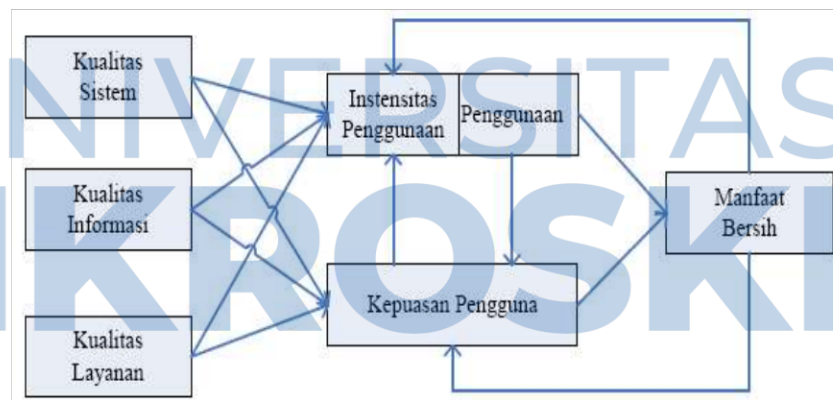
Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone & McLean (1992)

Secara mendasar, variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem, dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean, kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
4. *User satisfaction* adalah respon pemakai terhadap pengguna sistem informasi.
5. *Individual impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*). [6]

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan pada tahun 2003.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan DeLone & McLean (2003)

Teknologi informasi khususnya yang bergerak melalui jaringan internet memiliki dampak yang dramatis pada operasi bisnis suatu organisasi [7]. Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean terdapat beberapa perubahan yaitu:

1. Kualitas pelayanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat pemakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Dari setiap elemen yang ada dalam kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi.

[6]

Berikut ini merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut.

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

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. 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 (*reability*). Selain itu, juga digunakan indikator lain, yaitu keamanan sistem (*security*). [8]

2. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, dimana layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya dari pengembang. [6]

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi

(*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan penyajian informasi (*format*). [6]

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan sistem informasi mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi. [8] Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*). [6]

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

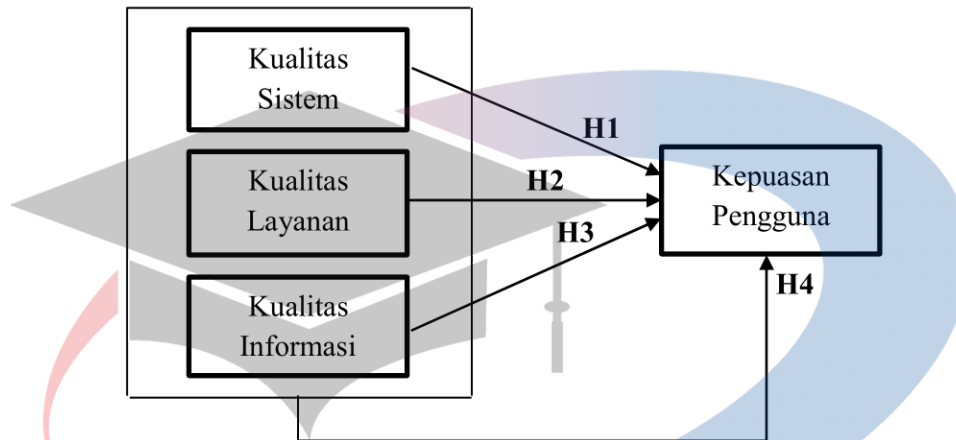
Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*). [6]

6. 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. [6]

2.2 Kerangka/Model Konseptual

Berdasarkan model penelitian di atas, peneliti menggunakan beberapa variabel yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, sehingga kerangka konseptual penelitian dapat digambarkan seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2.3 Usulan Model Konseptual Penelitian Model DeLone dan McLean

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan pada penelitian selanjutnya penelitian ini digunakan untuk menjadi dasar penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alif Arif	2014	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Kualitas informasi • Kualitas layanan • Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel kualitas sistem <i>Rail Ticketing System</i> secara statistik signifikan atau menunjukkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna • Variabel kualitas informasi <i>Rail Ticketing System</i> secara statistik signifikan atau menunjukkan

					<p>berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel kualitas pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> secara statistik signifikan atau menunjukkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
2.	Luqman Habieb Prasajo, Dudi Pratomo	2015	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Rail Ticket System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Kualitas informasi • Kualitas layanan • Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama • Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
3.	Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq	2013	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) <i>Online</i> Menggunakan Model DeLone dan McLean (D&M)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Kualitas informasi • Kualitas layanan • Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas layanan berpengaruh secara negatif dan tidak

					signifikan terhadap kepuasan pengguna
4.	Dian Septiayu Fendini	2013	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Area Malang	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas informasi • Kualitas sistem • Kualitas layanan • Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna • Kualitas sistem dan kualitas informasi secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna • Yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi
5.	Anggih Risdianto	2014	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Klinik	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Kualitas informasi • Kualitas layanan • Kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan • Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan • Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan *Driver* Go-jek (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem berbicara mengenai karakteristik yang diinginkan dari pengguna sistem informasi tersebut. DeLone dan

McLean menyatakan bahwa kualitas mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sebab sistem yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan yang diharapkan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian Peter dan McLean (2009) menyatakan bahwa kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang kuat. Hal yang sama ditemukan pula dalam penelitian Abdessalem, dkk. (2013) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

Penjelasan di atas memberikan keyakinan bahwa apabila sistem yang digunakan memiliki karakteristik yang diinginkan pengguna (*system quality*), maka kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sistem akan meningkat. [9]

H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan *Driver Go-jek (User Satisfaction)*

Menurut Peter (2008), pelayanan sistem adalah kualitas pendukung sistem yang diperoleh pengguna dari departemen TI. Pelayanan dianggap penting, karena untuk dapat menghitung keseluruhan kesuksesan informasi sebagai kesatuan, maka kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling penting. Hal ini disebabkan, walaupun sistem informasi yang diberikan baik, akan tetapi apabila pengguna tidak memahami sistem informasi yang diberikan, tidak dapat menggunakan *software* tersebut apabila muncul dalam penerapan sistem departemen TI, maka akan sulit untuk menggunakan sistem informasi, terlebih sistem yang baru diterapkan. [9]

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *vendor* yang memberikan pelayanan dalam penerapan sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi.

H2: Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

2.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan *Driver Go-jek (User Satisfaction)*

Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem. Berdasarkan beberapa pendapat ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem. [10]

Mason (Jogiyanto, 2007:11) menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi menentukan sikap dari pemakai sistem sebagai penerima informasi. Pengaruh pemakaian akan menentukan kepuasan penggunanya (*user satisfaction*).

Penelitian Peter dan McLean (2009) menyatakan bahwa hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini dikarenakan kualitas informasi yang mendorong orang menggunakan sistem informasi tersebut. [9]

Penjelasan di atas memungkinkan dapat menarik kesimpulan bahwa dari sistem informasi (*output*) yang berupa informasi bagi penggunanya, apabila memiliki karakteristik yang diharapkan oleh pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H3: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-jek Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan *Driver Go-jek (User Satisfaction)*

Model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitiannya, Winda Septianita, Wahyu Agus Winarso, dan Alfi Arif [11] menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama.

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