

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem**

Sistem merupakan suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. [2] Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem terdiri dari beberapa subsistem kecil yang masing-masing melakukan fungsi khusus penting untuk mendukung sistem yang lebih besar, tempat mereka berada. [3] Dapat disimpulkan sistem adalah suatu kumpulan dari beberapa komponen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

##### **2.1.2 Informasi**

Informasi adalah data yang telah diklarifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan dalam menjalankan proses bisnis. [2]

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuat keputusan.

##### **2.1.3 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 yang bersifat manajerial dengan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. [2] 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.

### 2.1.4 Taking Order

Taking order adalah kegiatan menerima dan mencatat pesanan tamu. Dalam hal ini makanan, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara *Bar Tender*, *Dapur*, *Food Control*, *Dissert* dan *Kasir*. Taking order juga proses komunikasi yang disampaikan pengirim kepada penerima dengan cara tatap muka.

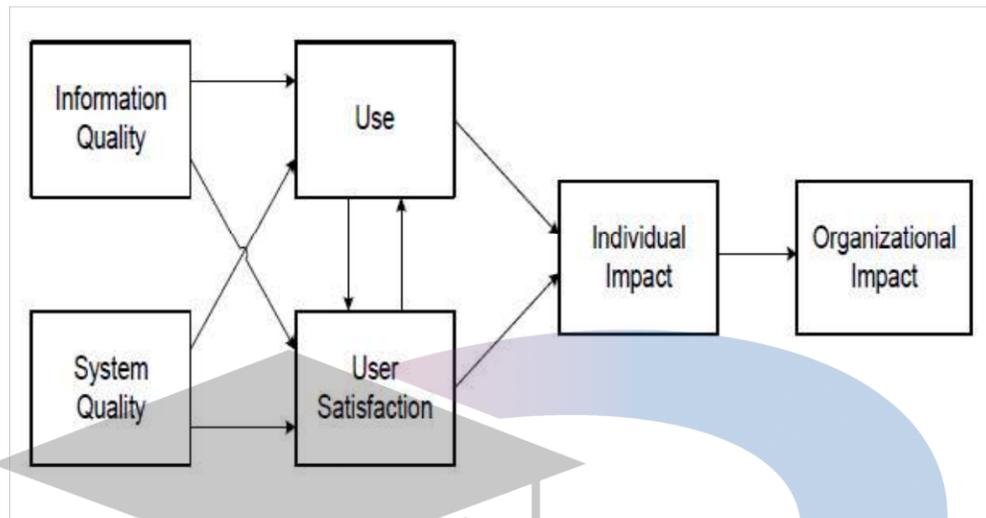
Dapat disimpulkan *Taking Order* adalah suatu cara yang di gunakan untuk melakukan transaksi guna memperlancar proses bisnis yang terjadi. [4]

*Taking Order* meliputi beberapa kegiatan antara lain :

- a) Menampilkan informasi yang akurat mengenai semua makanan dan minuman yang tersedia di daftar menu.
- b) Mencatat menu yang dipesan, jumlah yang dipesan dan lainnya yang akan di input ke sistem.
- c) Meneruskan pesanan ke bagian terkait.

### 2.1.5 Model Kesuksesan Delone & Mclean

Menurut McLeod model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*). Proses desain atau pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. [5] Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah Delone dan Mclean (2003) yang terkenal dengan sebutan Delone dan Mclean Model of Information Systems Success (D&M IS Success) tahun 1992.



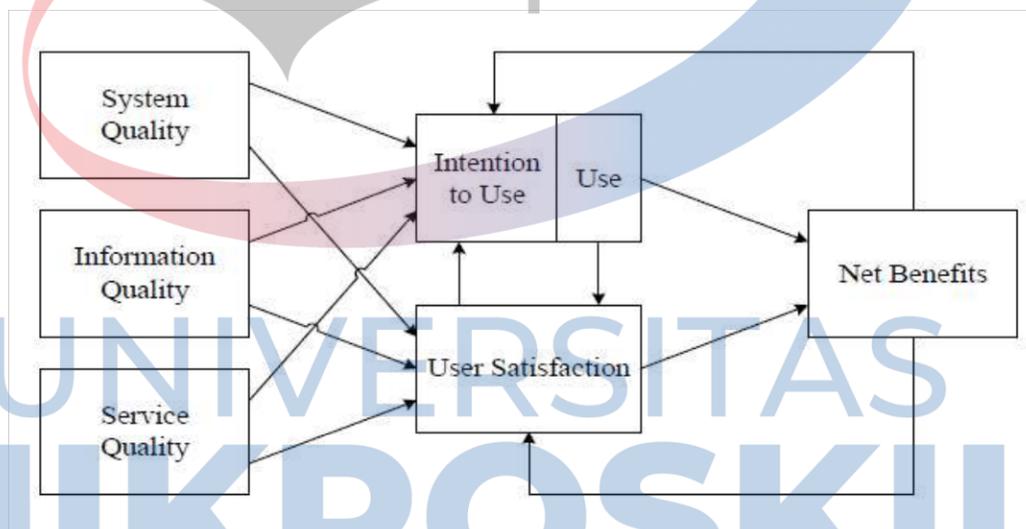
**Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 1992**

Menurut Delone & Mclean (2003), kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitas sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output 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*).

Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. System quality dan information quality sendiri merupakan predictor yang signifikan bagi intended use dan individual impact. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. Sementara, 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 memperbaharui D&M IS Success Model dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan e-commerce yang pesat. Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni 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 instrument kualitas pelayanan. [5]

Perbedaan model The Update D&M IS Success dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam The Update D&M IS Success Model, yaitu service quality dan net benefit. Dalam The Update D&M IS Success Model, Delone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*), sebagai dimensi yang tak 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 Update D&M IS Success Model menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan e-commerce. [5]



**Gambar 2. 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean 2003**

Pada instrumen ini kualitas pelayanan dalam The Update Success Model, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi – dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji cobakan dalam konteks sistem informasi.

Para peneliti ini, instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Sistem *Taking Order* yang mengacu pada model Delone dan McLean

yang terbaru, yakni The Update D&M IS Success Model. Dimensi – dimensi tersebut antara lain: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem. Delone dan McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada defenisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya. Berikut ini adalah variabel – variabel yang terdapat di dalamnya model The Update Success Model : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Sistem (*Intended to use*), Pemakai (*Use*), Kepuasan Pengguna Sistem (*User Satisfaction*), dan Manfaat (*NetBenefit*) [5].

## 2.2 Penelitian Terdahulu

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

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti	2012	PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas sistem ( $X_1$ ), variabel kualitas infomasi ( $X_2$ ), dan variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh

			Administrasi, Universitas Brawijaya)		signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) (2) Variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) (3) Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel.
2	Rudini	2015	PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN SIA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa	Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas sistem ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan

			STIE Sampit TA. 2014-2015)		terhadap Kepuasan Mahasiswa. (2) Variabel Kualitas Informasi (x2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. (3) Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. (4) Variabel Kualitas Sistem (x1), Kualitas Informasi (x2), Kualitas Layanan (x3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan
--	--	--	-------------------------------	--	---

					terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3	Dian Septiayu Fendini	2012	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan tehadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT.PLN Area Malang)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel : (1) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang (2) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh secara signifikan

					terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang (3) kualitas informasi memiliki pengaruh dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang
4	Winda Septianita	2013	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail</i>	Kualitas sistem, kualitas Pelayanan, kualitas informasi, pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan : (1) Kualitas Informasi, kualitas sistem,

			<p><i>Ticketing System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 2 Bandung)</p>	,kepuasan pengguna.	<p>dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan) (2) Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (4) Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan</p>
--	--	--	--	------------------------	---

					terhadap kepuasan pengguna .
5	Wendy Ariesta Wibowo	2013	PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATIO N QUALITY, dan SERVICE QUALITY TERHADAP USER SATISFACTIO N WEBSITE AIRLINES DAN SRIWIJAYA AIRLINES	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) <i>System quality</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara bersama-sama (2) <i>System quality</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines secara

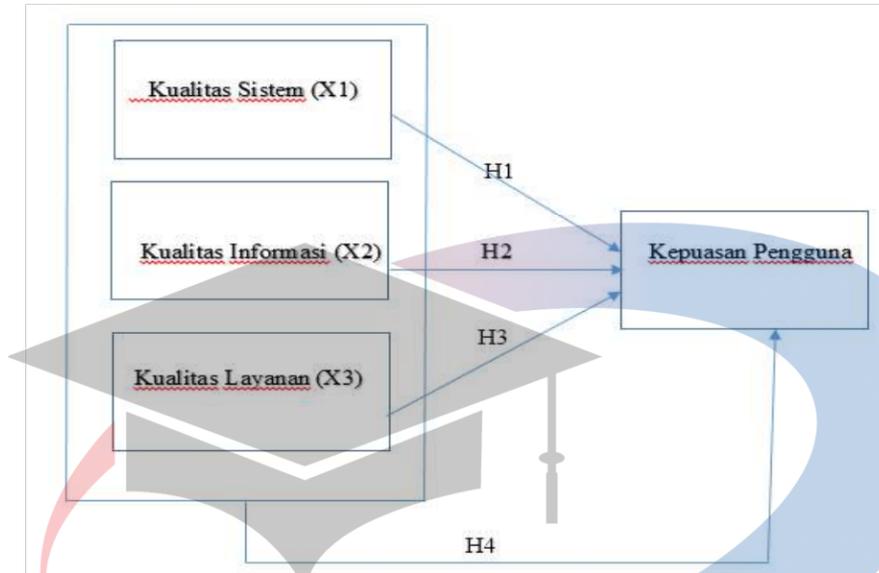
					<p>masing-masing (3) Variabel <i>information</i> <i>quality</i> berpengaruh paling dominan terhadap <i>user</i> <i>satisfaction</i> website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines.</p>
--	--	--	--	--	---

### 2.3 Kerangka Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di perusahaan saat ini, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan haruslah sesuai. Perusahaan khususnya di bidang kuliner atau restoran harus memperhatikan hal-hal yang sangat penting seperti kepuasan pengguna sistem informasi salah satunya Restoran Sari Laut Nelayan. Haruslah memperhatikan pelayanan yang bermutu untuk dapat memenuhi harapan pengguna sistem informasi yaitu sistem informasi *Taking Order*. Semakin baik sistem informasi *Taking Order* maka dapat memberikan manfaat bagi perusahaan Restoran Sari Laut Nelayan.

Maka kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi *Taking Order* 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, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan sesuai dengan permasalahan yang ada di Restoran Sari Laut Nelayan. Berdasarkan uraian variabel-

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



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian.

### 2.4.1 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Taking Order*.

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan respon yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Apabila sistem yang disediakan oleh penyedia dapat digunakan dengan baik oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang disediakan oleh penyedia sistem. [5] Dengan demikian semakin baik kualitas sistem yang disediakan maka akan berpengaruh semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

**H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Taking Order*.**

#### **2.4.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem informasi *Taking Order*.**

Kualitas Informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan respon yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. [5] Jika informasi yang diberikan oleh sistem informasi berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang telah disediakan oleh penyedia sistem *Taking Order*. Maka dapat diprediksikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi maka akan berpengaruh semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

**H2: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Taking Order*.**

#### **2.4.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem informasi *Taking Order***

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan sistem informasi *Taking Order*. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi *Taking Order* baik, maka pengguna akan merasa puas untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan buruk maka kepuasan pengguna akan menurun. [5]

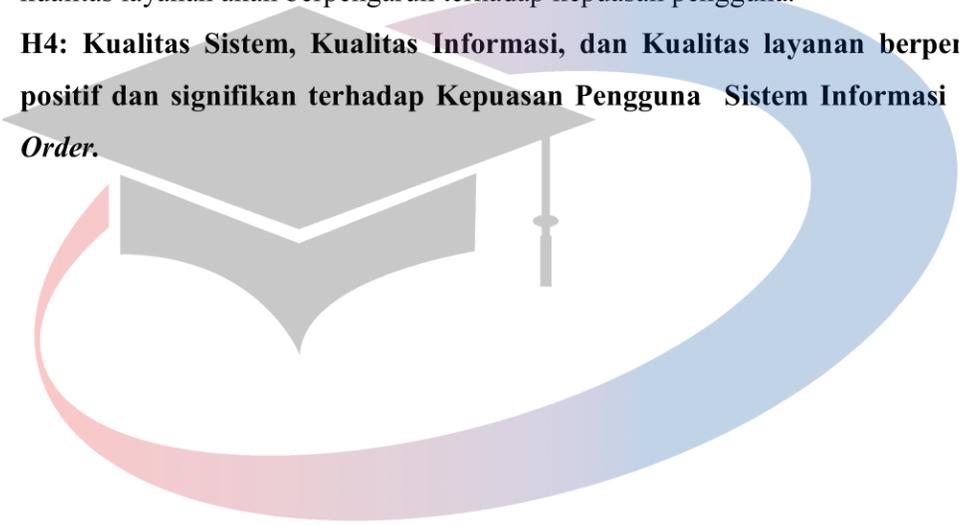
**H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Taking Order*.**

#### **2.4.4 Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Taking Order*.**

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas informasi merupakan

kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. [5] Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan sistem informasi *Taking Order*. Apabila kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama diberikan dalam penerapan sistem informasi *Taking Order* maka kemungkinan pengguna akan merasa puas dengan sistem *Taking Order*. Dengan kata lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

**H4: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Taking Order*.**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL