

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem**

Sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih ditekankan pada urutan-urutan operasi di dalam suatu sistem. Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu [1].

Sistem juga dapat didefinisikan secara sederhana sebagai sekelompok elemen yang saling berhubungan atau berinteraksi hingga membentuk satu kesatuan. Banyak contoh sistem dapat ditemukan dalam ilmu fisika dan biologi, dalam teknologi modern, dan dalam kehidupan masyarakat. Jadi, dapat dibicarakan tentang sistem fisik matahari dan planet-planetnya, sistem biologi tubuh manusia, dan sistem sosioekonomi organisasi bisnis [2].

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

##### **2.1.2 Informasi**

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya [3]. Informasi mengandung arti yang dihubungkan dengan kenyataan, simbol-simbol, gambar-gambar, kata-kata, angka-angka, huruf-huruf atau simbol yang menunjukkan ide, objek, kondisi dan situasi dan lain-lain [2].

Informasi merupakan bagian yang terpenting di dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya informasi suatu organisasi tidak mungkin bisa maju. Suatu sistem yang kurang

mendapat informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir [4].

Jadi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah memiliki makna dan disampaikan melalui sebuah konteks.

### 2.1.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Beberapa penelitian di bidang sistem informasi mencoba mengembangkan model yang bisa menilai tingkat kesuksesan sistem informasi dalam organisasi. Model yang sangat populer dan banyak dianut dalam menilai tingkat kesuksesan sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Suatu model yang *parsimony* yang mereka sebut dengan model kesuksesan DeLone dan McLean. Model sukses sistem informasi DeLone dan McLean merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses (di sini berperan sebagai variabel dependen) [5].

Dalam penelitian DeLone dan McLean pertama, pengukuran aspek tersebut dibagi ke dalam enam kategori utama, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Dimensi-dimensi tersebut saling berpengaruh satu sama lain [5].

Model yang diusulkan merefleksikan ketergantungan enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen dari model ini adalah [6]:

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam sebuah sistem. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*); dengan demikian intensitas

pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang – ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas [13].

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

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 pemakai. Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil dari pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi [10].

## 3. Penggunaan (*Use*)

Beberapa kegunaan dan fungsi sistem informasi antara lain [11]:

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantas sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan pendukung sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan – kebutuhan yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi – konsekuensi ekonomis sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi – transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatannya teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi [10].

5. Dampak Individu (*Individual Impact*)

*Individual impact* merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Leavit mencermati bahwa penerapan sistem informasi yang baru akan berdampak pada reaksi yang ditunjukkan oleh perilaku individu dalam organisasi. Reaksi itu dapat berupa munculnya motivasi baru untuk bersaing dan meningkatkan kinerja. Secara positif keberadaan sistem informasi baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi [23].

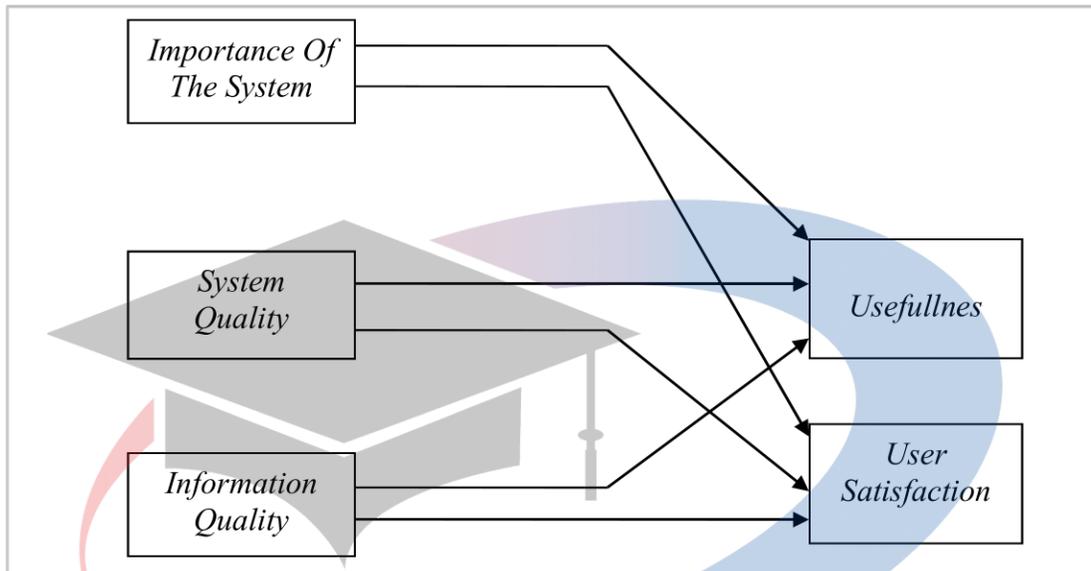
#### 6. Dampak Organisasi (*Organization Impact*)

Merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi di mana sistem informasi diterapkan. Peneliti di bidang keperilakuan menyatakan bahwa penerapan sistem informasi dapat mengubah hirarki pengambilan keputusan dan menurunkan biaya untuk distribusi informasi. Keberadaan sistem informasi dapat memangkas fungsi dari manajer tingkat menengah. Dengan terpangkasnya fungsi manajer tingkat menengah ini maka keputusan dapat diambil secara lebih cepat dan lebih murah, begitu juga dengan distribusi informasi. Hal ini merupakan alasan yang menguatkan bahwa keberadaan sistem informasi dapat meningkatkan kualitas kinerja organisasi [23].

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi pengukurannya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya [7].

Kualitas sistem informasi menunjukkan kualitas dari *hardware* dan *software* yang digunakan organisasi. *Hardware* yang baik akan mempermudah kerja dari para pengguna sistem. Hal tersebut akan dikombinasikan dengan penggunaan *software* yang canggih yang dapat mempercepat kinerja sistem [5]. Kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsistensi dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Kemudahan dalam menggunakan *hardware* dan *software* yang ada dalam sistem diharapkan mampu meningkatkan kinerja sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pemakai [8].

Seddon dan Kiew mengembangkan model kesuksesan sistem informasi sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Hubungan Antar Variabel dalam Model Kesuksesan**  
**Sistem Informasi [22]**

Pengembangan yang dilakukan adalah dengan mengganti elemen pengguna (*use*) diganti dengan kegunaan (*usefulness*). Penggunaan (*use*) merupakan proksi yang bagus untuk kegunaan (*usefulness*) dalam situasi – situasi dimana suatu perangkat digunakan, dan penggunaannya bukan kewajibannya. Itu akan memberikan pengukuran obyektif sederhana terhadap kesuksesan [5]. Pengembangan lainnya yang dilakukan oleh [11] adalah dengan menambah variabel baru berkepentingan sistem (*Importance of System*). Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan menjelaskan variasi persepsi para pengguna tentang kegunaan dan kepuasan pengguna. Demikian juga pada hubungan sebab akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model Delone dan McLean diganti dengan kausalitas satu arah [6].

Ukuran lain yang digunakan untuk menilai model kesuksesan sistem informasi adalah kepuasan pengguna sistem informasi [9]. Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi dalam organisasi. Jika pengguna sistem merasa puas, berarti ada manfaat tertentu yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi yang membantu dan mempermudah para pengguna ketika sedang bekerja. Berdasarkan hal tersebut maka melalui penelitian ini peneliti akan melakukan pengujian terhadap beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi [10].

#### 2.1.4 Persepsi Pentingnya Sistem

Persepsi Pentingnya sistem merupakan bagian yang penting dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Persepsi pengguna sistem tentang pentingnya sistem menunjukkan tingkat ketergantungan tertentu dari pengguna terhadap sistem. Pendapat tentang pentingnya sistem merupakan dampak dari beberapa faktor positif yang telah dirasakan yang dapat membantu para pengguna dalam bekerja. Jika sistem tidak penting maka tidak akan memberikan dampak apa – apa terhadap kerja para penggunaanya. Namun jika tidak adanya sistem mengganggu kerja para pengguna sistem hal tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut penting [12].

#### 2.2 Penelitian Terdahulu

DeLone dan McLean menyadari akan realita kompleks yang mengelilingi identifikasi dan definisi konsep kesuksesan sistem informasi. Mereka mengatur sebagian besar studi tentang keberhasilan dan meneliti sistem informasi yang komprehensif dan membuat model integratif. DeLone dan McLean, dalam penelitian mereka, mengidentifikasi enam dimensi utama untuk mengelompokkan tindakan yang berbeda atas keberhasilan sistem informasi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Mereka mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang mana kategori-kategori itu saling berhubungan di dalam membentuk sebuah proses yang saling membangun. Mereka mengusulkan gagasan bahwa

sistem informasi yang bermutu kualitas secara tunggal dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna [5]. Selain itu, jumlah penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, demikian juga sebaliknya. Penggunaan dan kepuasan pengguna akan mempengaruhi dampak individu pada kinerja masing-masing dan akhirnya berdampak pada organisasi [14].

DeLone dan McLean memberikan kontribusi penting pada beberapa pemahaman kesuksesan sistem informasi. Pertama, mereka mengkonsolidasikan penelitian terdahulu. Kedua, mereka menyediakan suatu skema untuk mengklasifikasi ukuran berbeda atas keberhasilan sistem informasi yang telah diusulkan ke dalam enam dimensi. Ketiga, mereka menyarankan model temporal dan kausal (saling ketergantungan) antara kategori yang diidentifikasi. Keempat, mereka mengidentifikasi kelompok-kelompok *stakeholder* yang berbeda dalam proses tersebut. Kelima, telah dianggap sebagai dasar yang tepat untuk penelitian lebih lanjut secara empiris dan teoritis. Keenam, mereka telah mendapat penerimaan umum dalam komunitas sistem informasi [14].

Penelitian terhadap model kesuksesan sistem informasi dengan menguji model DeLone dan McLean dengan menambahkan dua variabel baru yaitu *importance of the system* serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Variabel *use*, yang sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan, dalam penelitian ini diganti dengan *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan. Penggunaan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif [5]. Berdasarkan hal tersebut, pengembangan model dengan mengganti *use* menjadi *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi tentang pentingnya sistem (*importance of the system*). Pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan *user* (*user involvement*). Keterlibatan *user* yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan [14].

Penelitian oleh Seddon dan Kiew tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individual dan dampak organisasional. Pengembangan lainnya yang dilakukan adalah mengganti hubungan sebab akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model DeLone dan McLean dengan kausalitas satu arah. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya. Penelitian dilakukan pada pengguna *Departmental Accounting System (DAS)* [5].

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- (1) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem,
- (2) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem,
- (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem.[15].

Hussein *et al* (2005) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap model kesuksesan sistem informasi pada *electronic government context* di Malaysia. Faktor teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi fasilitas sistem informasi, kompetensi sistem informasi, integrasi sistem informasi, dukungan *user* dan struktur sistem informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah *electronic government agencies* di Malaysia. Total sampel 450 diambil dari karyawan yang bekerja menggunakan komputer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua faktor teknologi informasi yang terdiri dari lima indikator berpengaruh terhadap dimensi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

Tabel 2.1 Adapun penelitian lain tentang kepuasan penggunaan sistem :

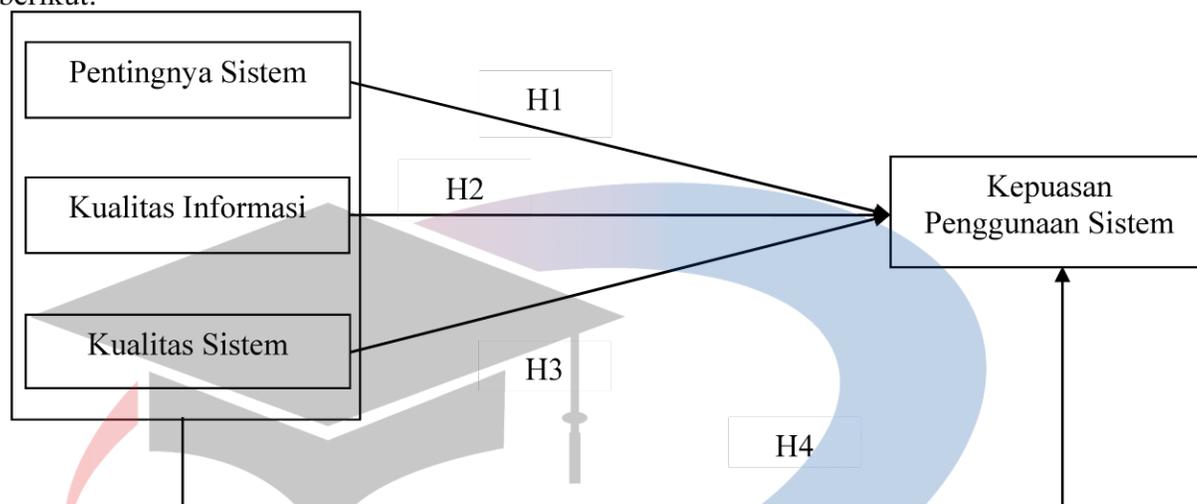
<b>Nama &amp; Tahun Peneliti</b>	<b>Topik Penelitian</b>	<b>Variabel yang digunakan</b>	<b>Hasil Yang diperoleh</b>
Menurut Muh Al Amin (2014)	Pengaruh Kualitas informasi dan Kualitas sistem Informasi	IV : 1. Kualitas informasi, 2. Kualitas sistem informasi,	Kualitas informasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan

	terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Pengguna sistem	3. Kepuasan pengguna DV : Kinerja pengguna	kinerja pengguna sistem informasi
Menurut Diwananda Wiratama (2013)	Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Kebermanfaatan, dan <i>Computer Self Efficacy</i> Terhadap Penggunaan Internet Sebagai Sumber	IV : 1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan internet, 2. Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan internet, 3. Pengaruh <i>Computer Self Efficacy</i> terhadap Penggunaan Internet, DV : Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Kebermanfaatan, dan <i>Computer Self Efficacy</i> Secara bersama-sama terhadap Penggunaan Internet.	Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan internet oleh mahasiswa sebagai salah satu sumber pustaka
Menurut Sudarmadi (2010)	Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi	IV : 1. Kualitas sistem informasi, 2. Kualitas informasi, 3. Kepuasan pengguna DV :	1. Persepsi pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Informasi. 2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan

		Kinerja pengguna	terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi .
Menurut Fatania Latifa (2011)	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi, Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem.	IV : 1. Kualitas Informasi, 2. Kualitas Sistem, 3. Pentingnya Sistem, DV : Kegunaan,dan Kepuasan Pengguna Sistem.	1. Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas sistem informasi tidak mempunyai pengaruh positif terhadap pengaruh kegunaan sistem.. 4. Kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem. 5. Kegunaan sistem tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 6. Pentingnya sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan sistem. 7. Pentingnya sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem.

### 2.3 Kerangka / Konseptual

Adapun kerangka pemikiran yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew yang memasukkan variabel baru yaitu *variabel importance of the system* (Pentingnya Sistem) dan menggunakan variabel Kepuasan Pengguna Sistem sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang sama dengan model penelitian Seddon dan Kiew.

### 2.4 Pengembangan Hipotesis.

#### 2.4.1 Pentingnya Sistem Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.

Dalam penelitian Seddon dan Kiew dengan adanya penambahan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) mereka berasumsi bahwa keterlibatan *user* (*user involvement*) yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat pengguna. Fatania Latifa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Sudarmadi dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi [13]. Indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur pentingnya

sistem terhadap kepuasan pengguna sistem adalah *Frequency of Use* dan kemanfaatan. Dari penelitian tersebut maka peneliti menguji dengan hipotesis sebagai berikut :

H1: Pentingnya sistem *Citrix* yang diterapkan di PT Musim Mas – KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

#### 2.4.2 Kualitas Informasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.

Sudarmadi dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Indikator yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem adalah keakuratan, kelengkapan informasi dan penyajian informasi. Untuk menilai kesuksesan sistem informasi penulis juga menggunakan hipotesis yang sama untuk menunjukkan konsistensi yang telah dihasilkan penelitian – penelitian sebelumnya [15]:

H2: Kualitas informasi yang dihasilkan sistem *Citrix* di PT. Musim Mas - KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

#### 2.4.3 Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna.

Muh Al Amin dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan sistem. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem adalah kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, serta ketahanan dan kerusakan. Untuk menilai kesuksesan sistem informasi penulis juga menggunakan hipotesis yang sama untuk menunjukkan konsistensi yang telah dihasilkan penelitian – penelitian sebelumnya [15]:

H3: Kualitas sistem yang dihasilkan sistem *Citrix* di PT. Musim Mas - KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

#### 2.4.4 Pentingnya Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Secara Bersama-sama

Menurut Sudarmadi (2010) dalam penelitian yang dilakukannya, persepsi pentingnya sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Informasi. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem adalah efektif dan efisien, serta kepuasan. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis mengambil hipotesis yang sama, yaitu [6] :

H4: Pentingnya Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Secara Bersama-sama.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL