

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Sistem Informasi**

Laudon dan Laudon (2000) menyatakan sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Perkembangan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer atau laman. Bodnar dan Hopwood (2000) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat [4]. Sistem Informasi diharapkan mampu menyediakan informasi yang *up-to-date* dan akurat, salah satunya adalah dengan menyimpan seluruh data-data yang ada secara detail. Misal menyimpan transaksi pembelian, nama pembeli, catatan medis dan lain sebagainya. Sehingga ketika dibutuhkan data-data tersebut dapat diolah untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan mudah dimengerti.

##### **2.1.2. Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)**

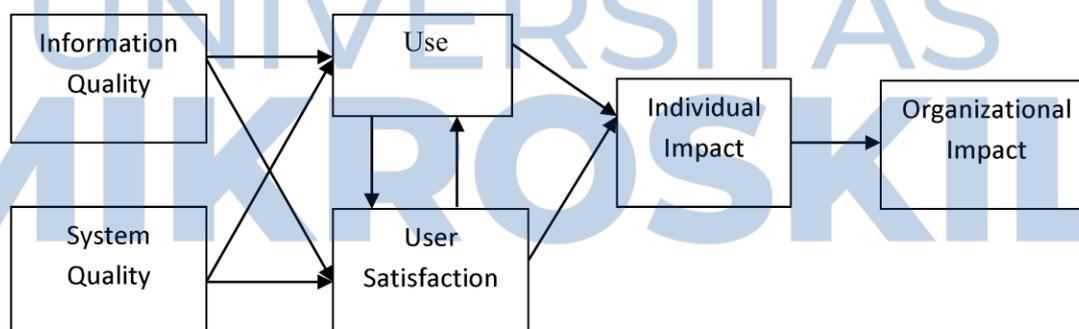
Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada RS.Royal Prima Medan merupakan sistem sistem berbasis komputer yang terpadu dan terintegrasi, yang dihubungkan secara online pada semua fungsi pelayanan rumah sakit untuk mengolah data medik maupun data administrasi yang ada di rumah sakit. Mulai dari transaksi pendaftaran, perawatan, radiologi, pembedahan, pemberian obat, pemulasaran jenazah, persalinan, sampai dengan check-out pasien, serta kegiatan keuangan, akuntansi, hutang-piutang, stok barang/obat, inventarisasi asset, gizi, sterilisasi, laundry, kepegawaian, dan

fungsi lainnya[6]. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) sangat perlu dilakukan agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat, dapat menyajikan laporan dengan akurat sehingga dapat mempermudah pihak manajemen dalam mengambil keputusan.

### 2.1.3. Model Kesuksesan DeLone and McLean

Delone and Mclean Models menyebutkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) akan berpengaruh positif pada pemakaian (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan selanjutnya akan berpengaruh positif pada hasil bersih yang di dapat (*net benefit*) atau hasil akhir. Penelitian tersebut didukung pada penelitian yang dilakukan oleh J.Iivari yang menguji secara empiris model DeLone dan McLean tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan [3].

Kerangka pikir teoritis DeLone and McLean (1992) dikenal dengan DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success). Model Delone and McLean disajikan dalam gambar dibawah ini.

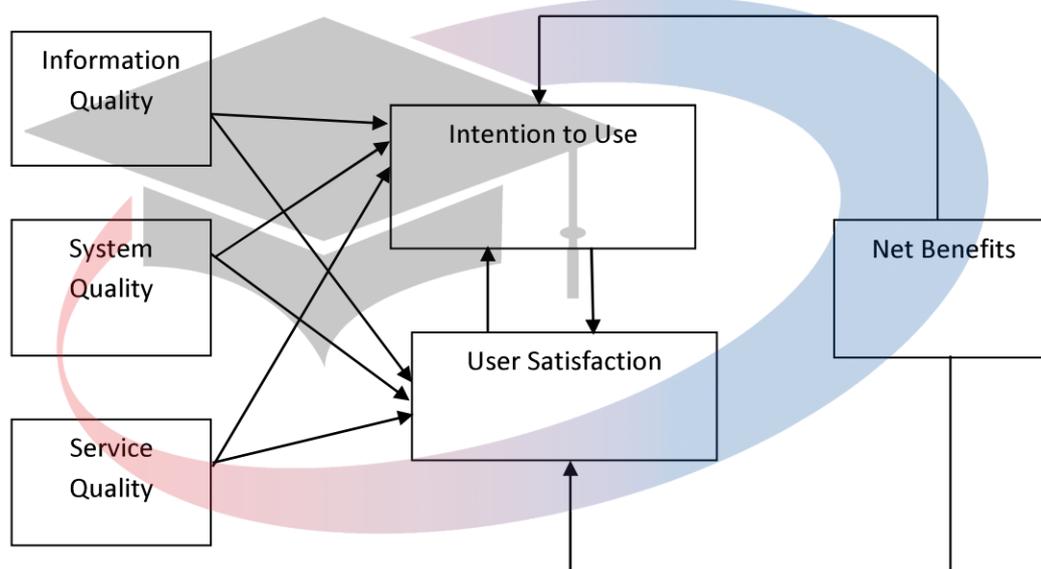


**Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean**

(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 1992)

Dalam kajian teori dari Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean teori ini hasil dari kontribusi beberapa penelitian sebelumnya dan akibat perubahan peran dan

penanganan sistem informasi yang telah berkembang DeLone dan Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui (*The Reformulated D&M IS Success Model*) yang diilustrasikan seperti pada gambar berikut [7].



**Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean versi 2003**

(Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 2003)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap individu. Dampak positif yang diharapkan antara lain peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja [1].

Adapun elemen-elemen yang ditambah ataupun diubah, yaitu sebagai berikut:

1. Menambah variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.

2. Menambah dimensi minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi *net benefits*. Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana.

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

Kualitas sistem berarti kualitas 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 (DeLone dan Mc Lean 1992). Indikator yang digunakan oleh Mc Gill (2003) yaitu memiliki nilai ekonomis, kemudahan untuk digunakan dimana saja (*system portability*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan kemudahan untuk dipahami. Selain itu juga digunakan indikator lain, yaitu: keamanan sistem (*security*)[5]. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5 [1].

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

Kualitas informasi yaitu suatu karakteristik dari suatu informasi demi memenuhi kebutuhan individu saat dibutuhkan[8] . Kualitas informasi berkaitan dengan proses informasi dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Kriteria dari kualitas informasi adalah keakuratan informasi (*accuracy*), tepat pada waktunya (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), relevan (*relevance*), konsistensi (*consistence*) [2]. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Samahalnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*) [3]. Kualitas informasi terkait dengan isu-isu seperti ketepatan waktu, akurasi, relevansi, dan format informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi [1].

### 2.1.3.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan yaitu suatu keberhasilan yang harus ditangkap melalui harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan yang baik, yang bagus, yang nyata sesuai dengan konsistensi organisasi. Persepsi kualitas layanan juga didefinisikan sebagai persepsi konsumen secara keseluruhan baik keunggulan dan kelemahan dari organisasi dan pelayanannya. Pada posisi ini ada 5 parameter keberhasilan dari *Service quality*, yaitu: (1) bukti fisik (*tangibles*) yaitu fasilitas fisik berupa kelengkapan dalam bentuk layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna, (2) kehandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, (3) ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna, (4) jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, (5) perhatian individual (*empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna.

### 2.1.3.4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi [8]. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan [4]. Layanan sistem informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan yang lain. Perbedaan mendasar antara layanan Sistem Informasi dengan jenis layanan lainnya terletak pada lini produk layanan yang ditawarkan. Kunci keberhasilan dalam pemuasan pemakai layanan sistem informasi terletak bagaimana unit sistem informasi mengelola sumber daya manusia dan metodologi yang digunakan dalam pelayanannya. Pengelolaan faktor-faktor tersebut dengan baik, akan menghasilkan suatu layanan Sistem Informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan.

### 2.1.3.5. Pemakaian (*Use*)

Pemakaian mengacu pada keserangan dan cakupan penggunaan fungsi-fungsi sistem, pelatihan, pengetahuan, pengharapan, dan penerimaan atau penolakan. *System Use* juga memiliki hubungan timbal balik dengan *User satisfaction*. Pengguna akan semakin puas dalam menggunakan sistem informasi jika pengguna mahir dan memahami sistem informasi [2]. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator Mc Gill *et al* (2003) yang terdiri dari beberapa item, yaitu sifat pemakai (*nature of use*) dan frekuensi pemakaian (*frequency of use*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5 [4]. Asosiasi antara "penggunaan sistem" dan "dampak individu" dan asosiasi ditemukan signifikan dalam setiap studi. Penggunaan sistem itu biasanya sukarela dan diukur sebagai frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan, dan ketergantungan. dampak individu diukur dalam hal kinerja dan pengambilan keputusan kinerja [9].

### 2.1.3.6. Hasil Bersih Yang Didapat (*Net Benefit*)

Hasil bersih yang didapat adalah keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna (para pekerja medis, manajer, pegawai non medis, developer sistem dan semua bagian yang terkait). Net Benefit dapat diakses menggunakan benefit langsung, efek pekerjaan, efisiensi dan efektivitas, menurunkan tingkat kesalahan, komunikasi, mengendalikan pengeluaran dan biaya. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan semakin berhasil implementasi sistem informasi [2].

## 2.2. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	1.Pujo Hari Saputro 2.A.Djoko Budiyanto 3.Alb. Joko Santoso [3]	2015	Model Delone and Mclean untuk Mengukur KesuksesanE-government Kota Pekalongan	<b>Variabel Independent :</b> 1.Kualitas sistem 2.Kualitas informasi 3.Kualitas Layanan  <b>Variabel dependent :</b> 1.Pemakai 2. Kepuasan Pengguna 3.Net Benefits	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Model DeLone and McLean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan E-government pada pemerintahan Kota Pekalongan.
2.	1.Ardhini Warih Utami 2.Febriliyan Samopa [10]	2013	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Delone and McLean Is Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya)	<b>Variabel Independent :</b> 1.Kualitas sistem 2.Kualitas informasi 3.Kualitas Layanan  <b>Variabel dependent :</b> 1.Pemakai 2. Kepuasan Pengguna 3.Net benefits	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pemakaian SIKAD. Pemakaian SIKAD dan kepuasan pengguna SIKAD memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih SIKAD.
3	1.Dwi Fitra Arreski [5]	2014	Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pemakai Sistem	<b>Variabel Independent :</b> 1.Kualitas sistem 2.Kualitas informasi 3.Kualitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1.Model DeLone and McLean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan. 2. Mengetahui faktor-

			ERP Pada PT.TELKOMD IVRE VII Makassar	Layanan <b>Variabel dependent :</b> 1.Pemakai 2.Kepuasan Pengguna	faktor yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan implementasi sistem untuk dijadikan perbaikan selanjutnya.
4	1.Anggih Risdiyanto [11]	2014	Pengaruh Kualitas Infromasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sitem Informasi Klinik	<b>Variabel Independent :</b> 1.Kualitas sistem 2.Kualitas informasi 3.Kualitas Layanan  <b>Variabel dependent :</b> 1.Pemakai 2.Kepuasan Pengguna 3.Net Benefits	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%. 2.Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%. 3. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%.
5	1.Meinie Susanty [4]	2013	Pengujian Model Delone and McLean Dalam Pengembangan Sistem	<b>Variabel Independent :</b> 1.Kualitas sistem 2. Kualitas informasi	Hasil peneliitian ini menunjukkan bahwa : 1.Kualitas informasi (information quality) tidak berpengaruh terhadap kepuasan

			Informasi IFCA	3. Kualitas Layanan  <b>Variabel dependent :</b> 1. Pengguna sistem 2. Kepuasan Pengguna 3. Dampak Organisasi	pengguna sistem (user satisfaction). 2. Kualitas sistem informasi (system quality) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem (user satisfaction). 3. Kualitas sistem informasi (system quality) berpengaruh positif signifikan terhadap kegunaan sistem (usefulness). 4. Kualitas informasi (information quality) tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem (usefulness).
6	1. Nurul Laksmiyati [7]	2015	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi Dengan Menggunakan Model Delone and McLean (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI)	<b>Variabel Independent :</b> 1. Kualitas sistem 2. Kualitas informasi 3. Kualitas Layanan  <b>Variabel dependent :</b> 1. Pemakai 2. Kepuasan Pengguna sistem	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Beberapa keterbatasan yang turut mempengaruhi hasil penelitian dan perlu menjadi bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya 2. Adanya 3 hipotesis yang signifikan adalah pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif intensitas pengguna terhadap dampak individu dan pengaruh positif dampak individu terhadap dampak organisasi.
7	1. Yovita Widyadinata 2. Agus Arianto Toly	2014	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi,	<b>Variabel Independent :</b> 1. Kualitas sistem	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Kualitas sistem e-filing mempengaruhi

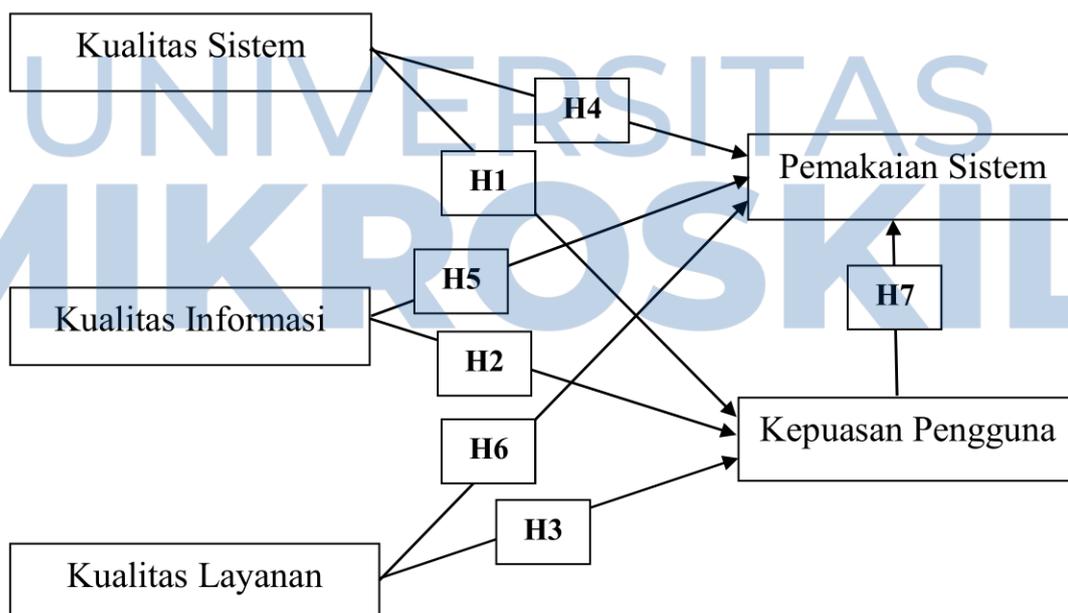
[12]		Ketepatan Waktu Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing	2. Kualitas informasi 3. Ketepatan Waktu 4. Kerahasiaan  <b>Variabel dependent :</b> 1. Pemakai 2. Kepuasan Pengguna	kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing. 2. Dari hasil pengujian variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing, sedangkan variabel ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna e-filing.
------	--	---------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan ketujuh penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan pemakaian sistem dengan menggunakan model Delone and McLean memperoleh hasil yang berbeda-beda. Darmawan menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh pada kegunaan sistem dan kepuasan pengguna serta kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan sistem [1]. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Dwi Fitra Arreski menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakaian sistem, .Kualitas sistem dan kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem secara parsial maupun secara simultan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem jika dibandingkan kualitas sistem [5]. Berdasarkan hal itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan pemakaian sistem informasi manajemen rumah sakit.

### 2.3. Kerangka / Model Konseptual

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), variabel dependen yaitu kepuasan pengguna system (*user satisfaction*) dan pemakaian. Hubungan antara variabel independen dengan dependen adalah kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang digunakan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna system informasi. Selain itu kualitas informasi yang berpengaruh terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit dapat menghasilkan informasi yang bersifat tepat, akurat dan memiliki realibilitas yang baik sehingga akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Kualitas layanan yang berpengaruh dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, maka dibuatlah kerangka pikir untuk memperjelas konsep ini .



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

## 2.4. Pengembangan Hipotesis

Dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, indikator yang digunakan akan memberikan hasil pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Jika pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merasakan bahwa kualitas sistem baik, maka mereka akan cenderung merasa puas menggunakan sistem tersebut.

### 2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Purba (2007) kemudahan teknologi merupakan hal yang mempengaruhi frekuensi penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan juga dipengaruhi oleh kemudahan untuk dipelajari dan kemanfaatan dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Sementara kemudahan dan kemanfaatan akan mempengaruhi penerimaan sistem oleh penggunanya. Sistem yang diterima akan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem informasi merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merasa mudah dalam pemakaian sistem tersebut, maka semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut.

Pada penelitian Dwi Fitra Arreski tentang Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pemakai Sistem ERP Pada PT.TELKOMDIVRE VII Makassar (2014) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem, karena semakin bagus kualitas sistem maka semakin besar pula kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

#### 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, maka pengguna akan semakin merasa puas karena akan menghasilkan keputusan yang semakin tepat pula. Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna sistem informasi pastinya berharap apabila sistem tersebut maka mereka akan menghasilkan informasi yang akurat sesuai yang mereka butuhkan.

Pada penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna E-filling(2014) mengemukakan bahwa kualitas informasi mempengaruhi variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

#### 2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan pengguna dalam mengimbangi harapan pengguna untuk memenuhi kebutuhan. Dari penelitian sebelumnya dikemukakan bahwa ketika pengguna sistem informasi merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Begitu juga sebaliknya, ia akan merasa tidak puas ketika kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa , semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan berpengaruh negatif apabila layanan yang diberikan tidak berkualitas.

Pada penelitian pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan aplikasi rail ticket system (RTS) terhadap kepuasan pengguna sistem mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan

yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi 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 Istiningasih (2009), Purwaningsih (2010), dan Winarno (2014), memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [13].

Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

#### **2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Pemakaian**

Kualitas sistem dalam sistem informasi menurut Yusof et al (2006) dapat dinilai dari kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas serta menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Sedangkan penggunaan sistem (*system use*) berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Sehingga bisa dianalisis bila kualitas sistem dari suatu sistem informasi dikatakan baik bila memenuhi syarat-syarat yang disebutkan Yusof et al di atas dengan melihat siapa yang menggunakan, tingkat penggunaannya, sikap menerima dan menolak sistem tersebut [2]. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari pengguna sistem memahami kualitas sistem tersebut.

Pada penelitian Darmawan mengenai Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen (2011) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H4 : Kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemakain sistem**

#### 2.4.5. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Pemakaian

Menurut Yusof et al (2006), kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi dan data entry. Bila syarat-syarat kualitas informasi sudah memenuhi syarat yang telah disebutkan, maka kualitas informasi dalam suatu sistem informasi sudah dapat dikatakan baik. Untuk mendapatkan kualitas informasi yang baik perlu dilakukan perbaikan kualitas sistem untuk penggunaannya.

Pada penelitian Darmawan mengenai Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen (2011) menyatakan bahwa pengujian memberikan hasil yang tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan sistem tidak signifikan. Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H5 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian sistem.**

#### 2.4.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pemakaian

Semakin tinggi kualitas layanan maka akan semakin rendah penggunaan sistem informasi tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan dari vendor menyebabkan responden memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap vendor karena dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi sehingga berkurangnya responden untuk menggunakan sistem ini.

Pada penelitian mengenai Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D&M IS Success Model (2013) menyatakan bahwa pengujian memberikan hasil yang positif dan signifikan. Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian sistem**

#### **2.4.7. Pengaruh Pemakaian sistem terhadap kepuasan pengguna**

Semakin tinggi kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi pula penggunaan sistem informasi tersebut. Penggunaan SIMRS pada dasarnya membantu dalam pelayanan di rumah sakit. Karena sistem ini sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari sebagai tugas rutin. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan. Bila sistem terasa mudah digunakan akan mendatangkan kepuasan bagi pengguna.

Pada penelitian Darmawan mengenai Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen (2011). Pengujian memberikan hasil yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil ini mendukung hasil penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan persepsi tentang kegunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

**H7 : Pemakaian Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL