

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan objek seperti orang, sumber daya, konsep dan prosedur yang di maksudkan untuk melakukan suatu fungsi yang dapat diidentifikasi atau untuk melayani suatu tujuan [1].

Sistem layanan akademis berbasis web memungkinkan mahasiswa memperoleh data akademis atau bahkan dapat mendaftarkan matakuliah-matakuliah yang di ambil pada semester baru [2].

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi di dalam sistem tersebut [3].

Dari Uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa sistem adalah suatu rangkaian kerja yang terdiri dari perangkat Hardware, Software yang saling terintegrasi satu komponen ke komponen lainnya untuk melakukan suatu fungsi yang menghasilkan sebuah tujuan yang diinginkan.

2.1.2. Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimaannya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang [2].

Informasi adalah data hasil pemrosesan yang memiliki makna biasanya menceritakan suatu hal yang belum diketahui kepada pengguna [1].

Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan [3].

Dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa informasi adalah hasil sebuah rangkaian kerja dalam bentuk data yang dapat bermanfaat bagi penerimanya dalam proses pengambilan keputusan.

2.1.3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi [2].

Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan [2].

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis [2]. Sistem informasi diharapkan mampu memberikan informasi-informasi yang penting dan akurat. Pada sebuah universitas untuk bertahan dan bersaing dalam dunia pendidikan sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi didalam universitas dalam melancarkan kegiatan perkuliahan.

Dari uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah kombinasi antara kerangka kerja yang terdiri dari sumber daya (manusia, komputer), informasi, teknologi informasi untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

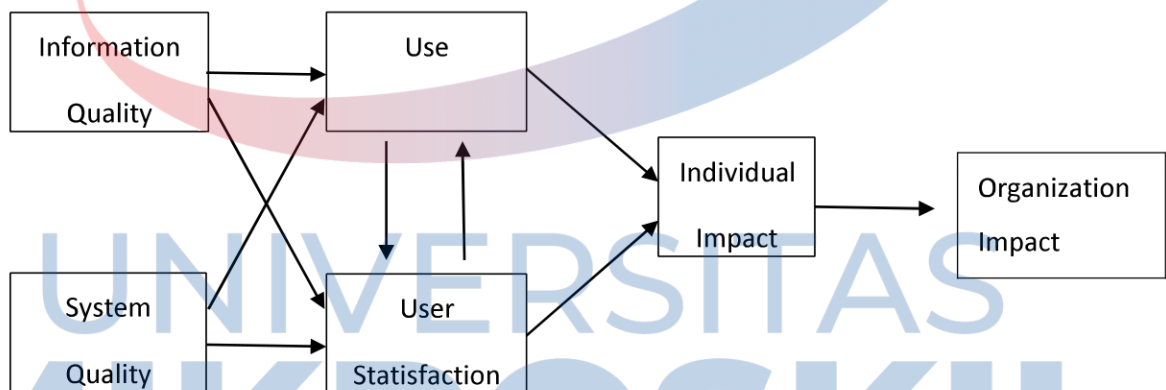
2.1.4. Portal Akademik

Portal Akademik adalah alat utama mahasiswa melakukan transaksi akademik mereka. Idealnya, portal akademik menghasilkan manfaat yang berbeda untuk kedua organisasi yaitu mahasiswa dan dosen seperti mengurangi informasi yang berlebihan, mengurangi biaya organisasi, meningkatkan komunikasi universitas, dan meningkatkan produktivitas karyawan [4].

Kehadiran portal akademik sangat membantu proses akademik di Universitas Sumatera Utara. Dengan adanya portal akademik, kegiatan akademik dapat dipantau kapan pun dan dimana pun anda berada. Portal akademik juga membantu proses pengarsipan agenda akademik menjadi lebih tertib dan teratur.

2.1.5. Model Kesuksesan Delone & McLane

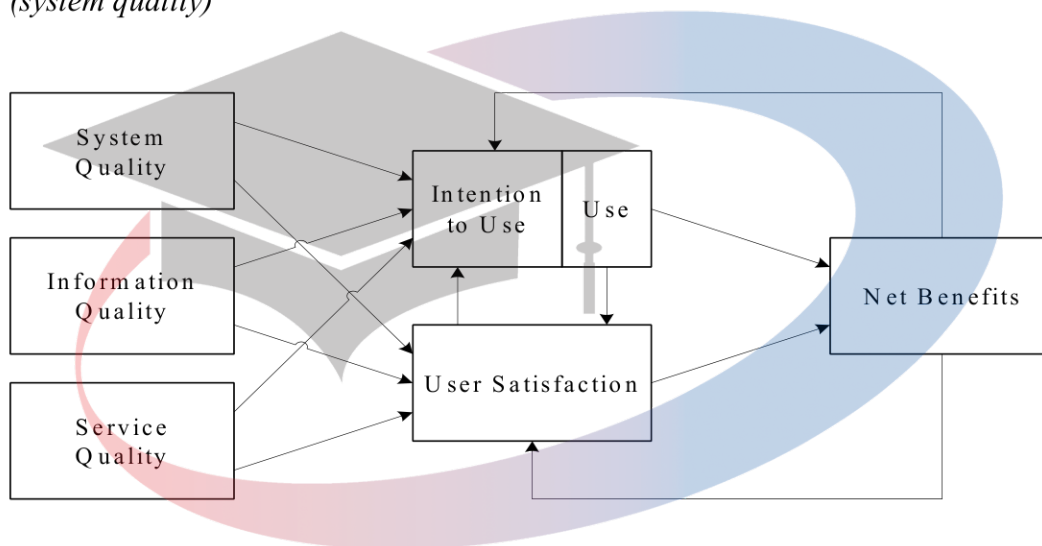
Kesuksesan sistem informasi merupakan konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi [5]. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas. Salah satu penelitian yang mengukur kualitas sistem yaitu penelitian DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)* [6].



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

Dari model kesuksesan sistem informasi diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem secara bersama-sama maupun mandiri mempengaruhi kepuasan pengguna. Menanggapi kritik Seddon yang mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi pada model DeLone & McLean. DeLone McLean kemudian melakukan penelitian terbarunya (*The Delone and McLean model of Information System Success: A Ten-Year Update*) [6]. Model *D&M IS*

Success dievaluasi guna memperbaharui model yang lama sehingga dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi sekarang ini, khususnya perkembangan dunia *ecommerce*. *Model D&M IS Success* menambahkan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel yang penting juga bagi perkembangan sistem informasi dengan dua variabel sebelumnya yakni kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*)



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Dimensi dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diujicobakan dalam konteks sistem informasi [6].

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek [6], antara lain :

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem merupakan salah satu variabel yang penting dalam pengukuran kualitas sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, 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 mudah untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*) [6].

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan sistem informasi menyangkut ketepatan, waktu, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Gill dalam Mei Susanty 2013) [7]. Dalam D&M IS Success (2003) menggunakan lima indikator dalam mengukur kualitas informasi, diantaranya keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*) [6].

3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Pada instrumen kualitas pelayanan dalam The Update D&M IS Success Model, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), dan perhatian individual (*empathy*) [6].

4. Kepuasan pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan tindakan atau umpan balik yang diberikan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan [8].

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan PORTAL dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

2.2. Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Luqman Habieb Prasajo, dkk	Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan aplikasi Rail Ticket System (RTS) terhadap kepuasan pengguna sistem (studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 2 Bandung) Tahun : 2014	Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kualitas layanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (2) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (4) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2	Wendi Ariesta Wibowo	Pengaruh system quality, information quality, dan service quality terhadap user satisfaction website lion airlines dan sriwijaya airlines	Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kualitas layanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) system quality, information, dan service quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction website lion airlines dan sriwijaya airlines secara bersama-sama (2) system quality, information, dan service quality berpengaruh signifikan

		Tahun : 2013		terhadap user satisfaction website lion airlines dan sriwijaya airlines secara masing-masing (3) variabel information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction website lion airlines dan sriwijaya airlines diantara variabel system quality dan service quality.
3	Riza Wahyudi, dkk	Pengaruh Kulaitas sistem, informasi dan pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa (studi pada mahasiswa program sarjana fakultas ilmu administrasi, Universitas Brawijaya Tahun : 2013	Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kualitas layanan, Kepuasan Pengguna atas aplikasi sistem informasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (2) Kualitas sistem berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (3) Kualitas informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa.
4	Dian Septiayu Fendini, dkk	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (survesi	Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem, kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T di

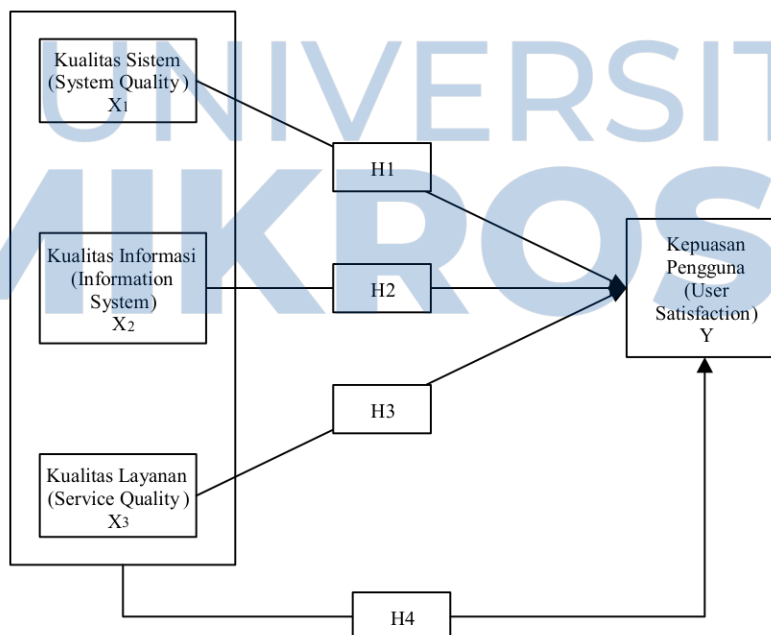
		pada karyawan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) area Malang) Tahun : 2013	Pengguna	kantor PT. PLN (Persero) area Malang (2) kualitas sistem, kualitas informasi secara parsial atau terpisah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T di kantor PT. PLN (Persero) area Malang (3) kualitas informasi memiliki pengaruh dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna AP2T di kantor PT. PLN (Persero) area Malang.
5	Winda Septianita, dkk	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan Rail Ticket System (RTS) terhadap kepuasan pengguna (studi empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember) Tahun : 2014	Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem berppengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (2) Kualitas informasi berppengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) Kualitas pelayanan berppengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3. Kerangka/Model Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di setiap universitas-universitas yang ada di medan, maka Universitas Sumatera Utara meningkatkan penggunaan sistem informasi

dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan haruslah sesuai karena kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi sangat penting bagi mahasiswa dalam mendapatkan informasi-informasi yang diberikan oleh Universitas Sumatera Utara. Universitas Sumatera Utara haruslah memperhatikan pelayanan yang bermutu untuk dapat memenuhi harapan pengguna sistem informasi yaitu portal akademik.

Maka kepuasan pengguna terhadap penggunaan portal akademik dapat diukur dari teori yang digunakan oleh Delone & McLean (2003) dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa) yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti mengikuti jurnal yang telah ada sebelumnya yaitu jurnal Wendi Ariesta Wibiwo [9] yang menggunakan variabel secara parsial dan simultan yang sama dan peneliti juga berfokus terhadap kepuasan pengguna, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan dikarenakan sesuai dengan permasalahan yang ada di Universitas Sumatera Utara. Berdasarkan uraian variabel-variabel diatas kerangka pemikiran-pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Hubungan Kualitas sistem dengan kepuasan pengguna

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri [10]. Kualitas sistem mengkombinasikan dari kualitas hardware dan software dari sistem yang digunakan di portal Universitas Sumatera Utara, fokusnya pada performa sistem itu sendiri yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Semakin baik kualitas sistem maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

H1: Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.2. Hubungan Kualitas informasi dengan kepuasan pengguna

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [10]. Dengan kata lain kualitas informasi merupakan hasil keluaran informasi-informasi yang berkaitan dengan akademik yang diberikan pihak Universitas Sumatera Utara kepada mahasiswa Universitas Sumatera Utara yang berguna untuk kepentingan mahasiswa tersebut. Semakin baik kualitas informasi maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

H2: Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.3. Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna

Jasa yang diberikan sistem teknologi informasi juga berkembang, tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) saja, tetapi juga penyedia pelayanan (*service provider*) [10]. Universitas Sumatera Utara memberikan layanan kepada mahasiswa dalam bentuk informasi-informasi akademik dengan menggunakan portal Universitas Sumatera Utara. Semakin baik pelayanan informasi maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti membuat hipotesis sebagai berikut :

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.4.4. Hubungan Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi Sinformasinya sendiri, kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi [10]. Sedangkan kualitas pelayanan memberikan layanan yang diberikan ke pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas yang disediakan. Apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan diberikan secara bersama-sama oleh portal Universitas Sumatera Utara maka pengguna kemungkinan akan merasa puas terhadap portal Universitas Sumatera Utara. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan memberikan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna

UNIVERSITAS
MIKROSKIL