

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Sistem Informasi**

Information Sistem (IS) atau dalam Bahasa Indonesia disebut juga Sistem Informasi merupakan sistem pengolahan data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambil keputusan. (Al-Bahra, 2005) Sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, guna mendukung operasi yang bersifat material dan kegiatan strategi dari suatu organisasi juga menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan atau dibutuhkan. Menurut (Witarto, 2004) elemen proses dari sistem informasi antara lain mengumpulkan data (data gathering), mengelola data yang tersimpan, menyebarkan informasi.

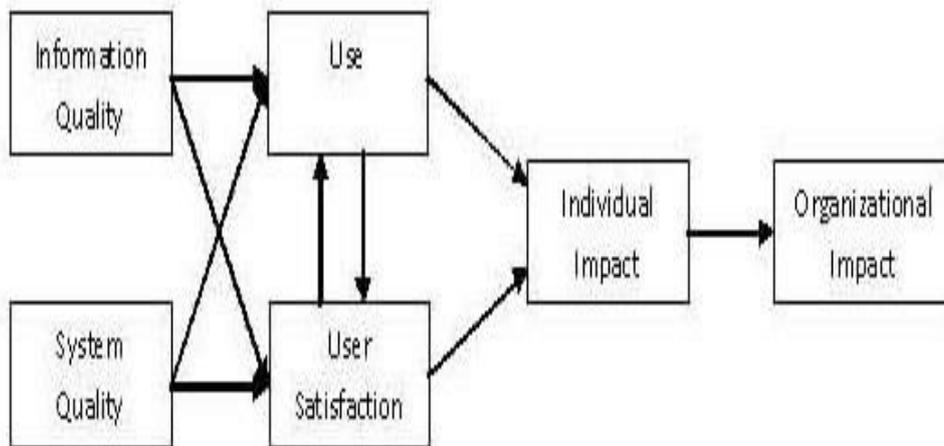
#### **3.2 Sistem Informasi Akademik**

Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik agar setiap layanan pendidikan dapat terkomputerisasi dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas SDM yang dihasilkan. Sistem informasi akademik ini juga sangat membantu dalam hal pengolahan data nilai mahasiswa, mata kuliah dan data dosen yang awalnya masih secara manual untuk dikerjakan dengan bantuan software agar dapat mengefektifkan waktu dan juga dapat menekan biaya operasional.

### 3.3 Delone and McLean Model

Salah satu Model yang digunakan untuk identifikasi faktor kesuksesan sistem informasi yaitu model yang di kembangkan oleh Delone and McLean pada tahun 1992. Hal ini dikarenakan model ini sederhana tetapi dianggap cukup valid dan sesuai dengan permasalahan yang ada.

Model yang kembangkan oleh Delone and Mclean pada tahun 1992 merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam komponen itu adalah kualitas sistem (Sistem quality), kualitas informasi (Information quality), penggunaan (use), kepuasan pemakai (user satisfaction), dampak individual (individual impact), dan dampak organisasi (organizational impact). Berikut merupakan gambar model Delone and McLean 1992.

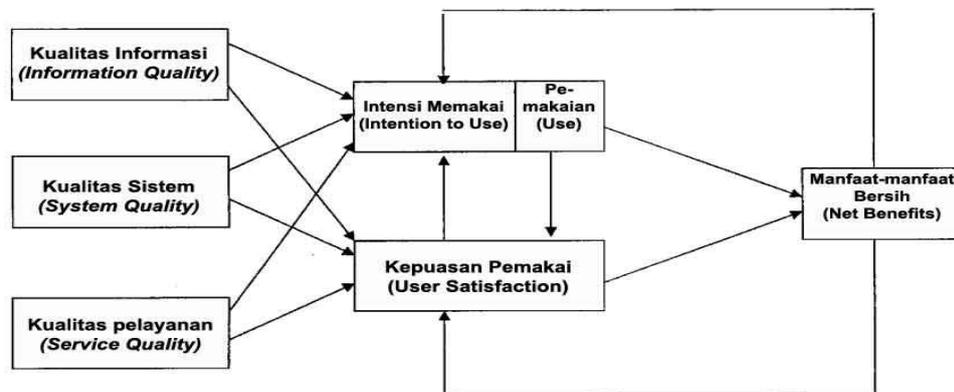


Gambar 3.1. Model Kesuksesan Delone and Mclean 1992

Model Delonne and Mclean 1992 disempurnakan pada tahun 2003, Pada penyempurnaan model Delone and Mclean terdapat penggabungan antara dua variabel menjadi satu, kedua variabel tersebut yaitu variabel

pengaruh individu (individual impact) dan variabel pengaruh organisasi (organizational impact) menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih (net benefit) dan juga pada dimensi kualitas ditambahkan sebuah variabel kualitas pelayanan (service quality).

Penambahan variabel service quality ini didasarkan pada hasil dari penelitian yang dilakukan (DeLone & Mclean, 2003) yang menyebutkan bahwa information quality, sistem quality, dan service quality akan berpengaruh pada Use dan User Satisfaction dan selanjutnya akan berpengaruh pada Net benefit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iivari, 2005) dalam hasil penelitiannya menyebutkan bahwa sistem informasi dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut.



Gambar 3.2. Model Kesuksesan Delone and Mclean 2003

Pada model Delone and Mclean yang telah diperbaharui diatas dapat dibagi dalam tiga komponen yaitu :

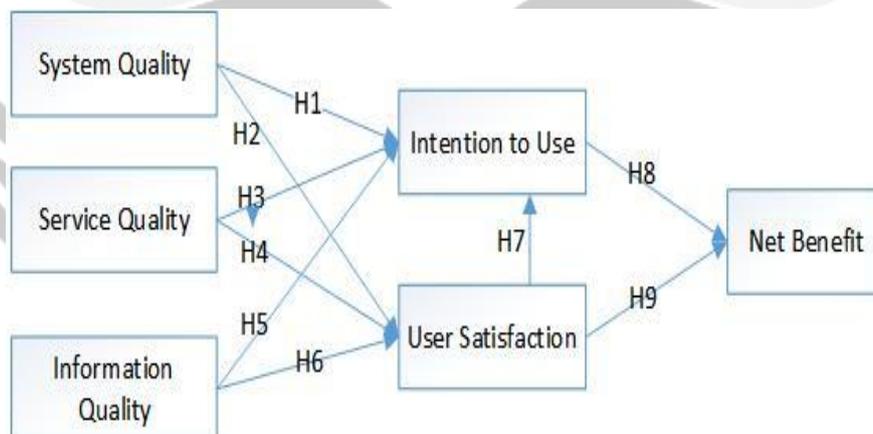
1. Pembuatan sistem
2. Pemakaian sistem

### 3. Dampak dari pemakaian sistem

Pada komponen pembuatan sistem diukur dengan tiga dimensi kualitas : kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Pada komponen pemakaian sistem diukur dengan dua dimensi penggunaan dan kepuasan pengguna sedangkan pada komponen dampak dari pemakaian sistem diukur dengan dimensi *Net benefit*.

#### 3.4 Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan kerangka Model kesuksesan (DeLone & Mclean, 2003) terhadap penelitian pada sistem informasi akademik yang menunjukkan bahwa kualitas sistem (*Sistem quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*use satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*) merupakan faktor keberhasilan dalam sistem informasi akademik.



Gambar 3.3 Hipotesis Penelitian

H1 kualitas informasi berpengaruh terhadap pengguna

H2 kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H3 kualitas sistem berpengaruh terhadap pengguna

H4 kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H5 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengguna

H6 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H7 kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengguna

H8 pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih

H9 kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih

