

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon (2000) dalam Mulyono (2009)). Dalam Mulyono (2009), 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.

Sistem informasi adalah suatu sistem yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data, baik yang dilakukan secara manual maupun dengan bantuan komputer untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan (Mulyono, 2009). Salah satu bentuk dari sistem informasi yang spesifik adalah Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD), merupakan penerapan sistem di dalam organisasi pemerintahan untuk mendukung 10 informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen dalam rangka mengambil keputusan (Mulyono, 2009).

#### **2.2 Keberhasilan Sistem Informasi**

Proses implementasi suatu sistem informasi diharapkan dapat berjalan secara efektif, hal inilah yang kemudian menandakan bahwa pengembangan implementasi sistem informasi tersebut menjadi sukses. Menurut Laudon dan Laudon (2000) dalam Radityo dan Zulaikha

(2007), menggambarkan kesuksesan sistem merupakan hal yang sulit. Penggunaan analisis biaya-manfaat tidak dapat dilakukan secara sempurna karena tidak semua manfaat bisa dikuantifikasi. Radityo dan Zulaikha (2007) berpendapat, banyak penelitian (Ives dkk., 1983; Bailey dan Pearson, 1983; Doll dan Torkzadeh, 1988; Seddon dan Yiew, 1992; Mahmood dkk. 2000; Doll dkk. 2004; Livari, 2004; Landrum dan Prybutok, 2004), kesuksesan sistem informasi diprosikan oleh kepuasan pengguna (user satisfaction).

Namun, penggunaan kepuasan pengguna sebagai proksi ini mendapat kritik dari Markus dan Keil (1994) dalam Radityo dan Zulaikha (2007). Mereka dengan kritis mengungkapkan kepuasan tidak akan bermakna banyak ketika sistem itu tidak menyebabkan peningkatan kinerja individu dan organisasi (Radityo dan Zulaikha, 2007).

### **2.3. Model Keberhasilan Sistem Informasi**

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kesuksesan dalam suatu sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan dari banyak peneliti, karena menurut mereka model ini merupakan model yang sederhana namun dianggap cukup valid.

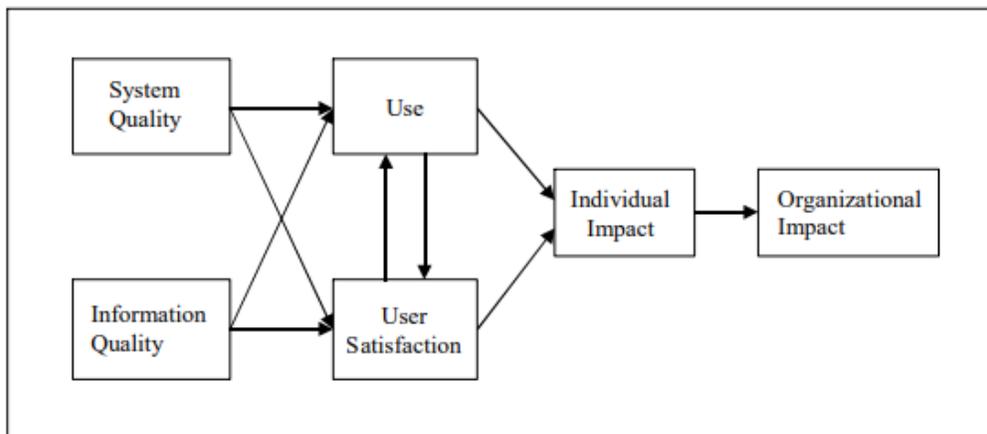
Mengacu pada penelitian Mulyono (2009) D&M IS Success Model sebenarnya mempunyai enam dimensi antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada D&M IS Success Model, yang mana kualitas sistem mencerminkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi

mencerminkan kualitas output yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi. Kedua kualitas tersebut, menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasinya.

Penggunaan sistem dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakainya dan pada sistemnya. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individualnya. Pengaruh dari sistemnya akan mempengaruhi dampak organisasinya. Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M Information System Success Model* ini, dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact*. Lalu, *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) (Radityo dan Zulaikha, 2007). Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1

Model DeLone dan McLean

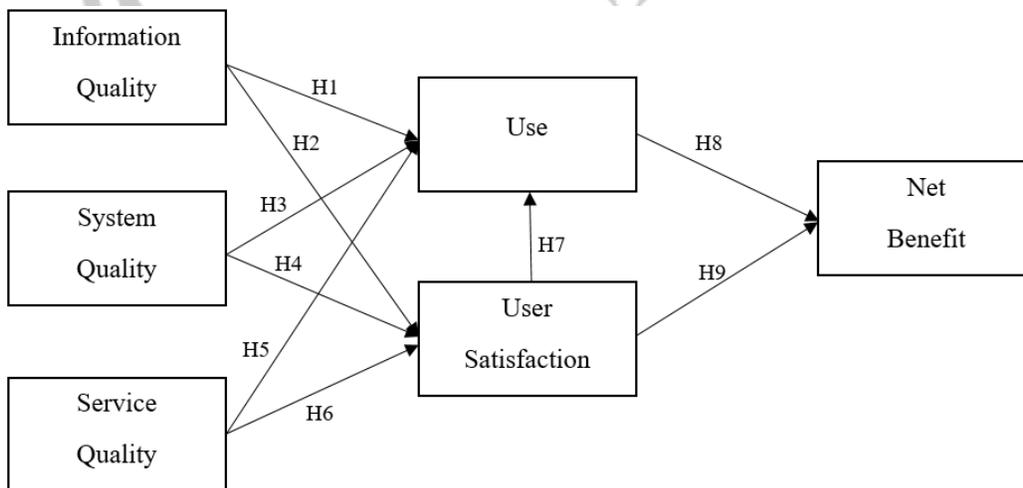


Sumber: Delone dan McLean (1992)

Model kesuksesan Delone dan McLean (1992) didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model kesuksesan sistem Delone McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah, tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya.

## 2.4 Kerangka Penelitian

Penelitian ini akan mengukur kesuksesan dari sistem dengan melihat korelasi yang ada diantara variabel-variabel pada model kesuksesan DeLone dan McLean diperbaharui (2003). Pada model ini terdapat 3 variabel eksternal, yaitu: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*). Ketiga variabel eksternal ini mempengaruhi variabel internal yaitu Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang kemudian mempengaruhi variabel Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*). Model Penelitian yang diajukan dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Berdasarkan model penelitian diatas, variabel-variabel yang digunakan adalah :

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*).

b. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Iivari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem dalam sistem informasi dalam sistem informasi ini menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*.

c. Kualitas Servis (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi klinik). Beberapa indikator kualitas layanan diantaranya adalah kecepatan respon (*responsiveness*), *technical competence* (kemampuan teknik), dan empati (*empathy*) dari pihak pengembang sistem informasi klinik (Stacie, 2008). Sedangkan Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas layanan adalah pelayanan setelahnya (*following-up service*).

d. Penggunaan (*Use*)

Model DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa *System Use* dan *Intention to Use* merupakan salah satu alternatif pengukuran keberhasilan sebuah sistem. *Intention to Use* adalah sebuah tingkah laku, sedangkan *Use* adalah kebiasaan. *Use* merupakan penggunaan aktual dari SI, sedangkan *Intention to Use* adalah keinginan dalam penggunaan SI (DeLone and McLean, 2003). DeLone and McLean (2003) menyatakan bahwa *use* adalah seberapa besar kemampuan seseorang dapat menggunakan sebuah SI. Menurut Jogiyanto (2007), *use* dapat diukur dengan cara melihat seberapa sering pengguna (user) menggunakan suatu SI.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan.

f. Manfaat Bersih (*Net Impact*)

Tidak ada definisi mutlak mengenai pengertian dari manfaat bersih, variabel manfaat bersih lebih menekankan kepada dampak atau akibat yang diberikan pada suatu sistem atau apa yang diharapkan dari penggunaan suatu sistem, sehingga setiap organisasi memiliki pengertian manfaat yang berbeda-beda tergantung dari konteks tiap organisasi itu sendiri (DeLone and McLean, 2003). Dalam konteks penelitian ini manfaat bersih yang diharapkan dari penggunaan Traveloka adalah kemudahan dalam pemasaran, penghematan waktu dan kemudahan interaksi dengan konsumen.

Berdasarkan model penelitian dan *variable* penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

#### **2.4.1 Kualitas Informasi dan Penggunaan**

DeLone & McLean (2003) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan intensitas penggunaan. Semakin baik kualitas input sistem informasi maka akan menimbulkan niat untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Penelitian terdahulu dari Mastan dan Wing (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap penggunaan. Oleh karena itu hipotesis yang ke tiga adalah sebagai berikut:

**H1: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)**

#### **2.4.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik, maka para pengguna sistem akan memperoleh manfaat lebih sehingga berdampak pada kepuasan pada pemakaian sistem informasi tersebut. Penelitian terdahulu dari Mastan dan Wing (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ke empat adalah sebagai berikut:

**H2: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*)**

### 2.4.3 Kualitas Sistem dan Penggunaan

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Apabila sebuah sistem banyak digunakan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut membantu pengguna dan sistem tersebut juga memiliki kualitas yang baik. Jika para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi tersebut baik, maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi atau bermanfaat bagi pengguna. Penelitian terdahulu dari Mastan dan Wing (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap penggunaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

**H3: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)**

### 2.4.4 Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem. Sistem yang berkualitas diharapkan friendly use sehingga mempermudah pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pemakai. . Penelitian terdahulu dari Mastan dan Wing (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem terhadap penggunaan. Uraian tersebut mendukung untuk hipotesis ke dua yaitu:

**H4: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*).**

#### **2.4.5 Kualitas Layanan dan Penggunaan**

Petter, et al., (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Apabila pihak yang membangun sistem memberikan layanan yang baik kepada pengguna seperti empati dan respon yang cepat, maka pengguna akan merasakan kenyamanan dalam menggunakan sistem. Sehingga semakin baik layanan yang diterima pengguna dari pengembang, maka penggunaan terhadap sistem juga akan semakin meningkat. Purwaningsih (2010) dalam penelitiannya menyimpulkan kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online PT Jamsostek (Persero) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna serta kesesuaian tugas dan teknologi. Dengan demikian hipotesis ke lima adalah sebagai berikut:

**H5: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)**

#### **2.4.6 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan sama seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia program aplikasi baik, maka ia akan cenderung merasa puas menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Purwaningsih (2010) dalam penelitiannya menyimpulkan kesuksesan penerapan

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online PT Jamsostek (Persero) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna serta kesesuaian tugas dan teknologi. Oleh karena itu, hipotesis ke enam adalah sebagai berikut:

**H6: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*)**

#### **2.4.7 Penggunaan dan Kepuasan Pengguna**

Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Apabila pengguna semakin puas dalam memakai sistem maka tingkat penggunaan sistem juga akan semakin meningkat. Purwaningsih (2010) dalam penelitiannya menyimpulkan kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online PT Jamsostek (Persero) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna serta kesesuaian tugas dan teknologi. Dengan demikian hipotesis ke tujuh adalah sebagai berikut:

**H7: Kepuasan pemakai (*User satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)**

#### **2.4.8 Penggunaan dan Manfaat-manfaat Bersih**

Menurut penelitian DeLone dan McLean (2003), intensitas penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran yang diperoleh pengguna dari sistem informasi. Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan

salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap manfaat-manfaat bersih yaitu kualitas pengguna (*individual impact*) dan kualitas organisasi (*organizational impact*) seperti yang dikatakan oleh Zaiied (2012). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke delapan adalah sebagai berikut:

**H8: Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**

#### **2.4.9 Kepuasan Pengguna dan Manfaat-manfaat Bersih**

Menurut (Mubarok, et al., 2015) kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan (Istianingsih dan Utami, 2009). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ke Sembilan adalah sebagai berikut:

**H9: Kepuasan pemakai (*User satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)**