

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Kinerja Penelitian Perguruan Tinggi

3.1.1. Kinerja Dosen

UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2009 tentang Dosen, disebutkan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tridarma Perguruan Tinggi). Kinerja Depdiknas (2004), menyatakan kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja (LAN, 2004). Sejalan dengan itu Smith (1982: 292) menyatakan, kinerja adalah *“output drive from processes, human or otherwise.”* Jadi, kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Untuk lebih memahami tentang kinerja dosen. Kriteria kinerja pendidikan menurut Blazey, *et al.* (2001: 21) bertujuan untuk: (1) meningkatkan kinerja, kapabilitas, dan output pendidikan, (2) mempermudah komunikasi dan tukar menukar informasi tentang praktik pendidikan yang terbaik dengan berbagai tipe institusi pendidikan, dan (3) sebagai alat untuk memahami dan meningkatkan kinerja institusi pendidikan serta pedoman dalam perencanaan strategik.

3.1.2. Mengelola Kinerja Penelitian Perguruan Tinggi

Konsep kinerja penelitian dalam tulisan pengalaman sederhana ini mengacu kepada Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang disingkat SIM-LITABMAS Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Di dalam sistem ini, yang dimaksud kinerja penelitian adalah realisasi pelaksanaan penelitian dari berbagai skema hibah sebagaimana tertuang di dalam “Buku Panduan Edisi IX tahun 2012” berserta pedoman penyusunan proposal, mekanisme pengusulan dan seleksi, monitoring-evaluasi (Monev) pelaksanaan dan luaran penelitian, serta penyelesaian penelitian melalui pelaporan akhir (Handoko, 2012).

Secara operasional, kinerja penelitian yang dimaksud SIM-LITABMAS adalah skor sesuai dengan kriteria penilaian kinerja penelitian dikalikan dengan bobot yang mengacu kepada 4 (empat) komponen penilaian kinerja penelitian di perguruan tinggi, yaitu: 1) Sumber Daya Penelitian (SD) sebesar 20%, 2) Manajemen Penelitian (MP) sebesar 15%, 3) Luaran Penelitian (LP) sebesar 50%, dan 4) Revenue Generating (RG) sebesar 5%.

Mengelola kinerja penelitian harus dimulai dengan merumuskan peran penelitian sebagai kebijakan perguruan tinggi yang secara tegas tersurat dalam Statuta, Rencana Induk Pengembangan Perguruan Tinggi, dan Rencana Strategis (Renstra) Perguruan Tinggi. Ketiga blue print tersebut menjadi acuan utama bagi lembaga penelitian dalam menurunkan kebijakan penelitian tersebut ke dalam kegiatan operasional yang dikemas dalam Rencana Induk Penelitian (RIP).

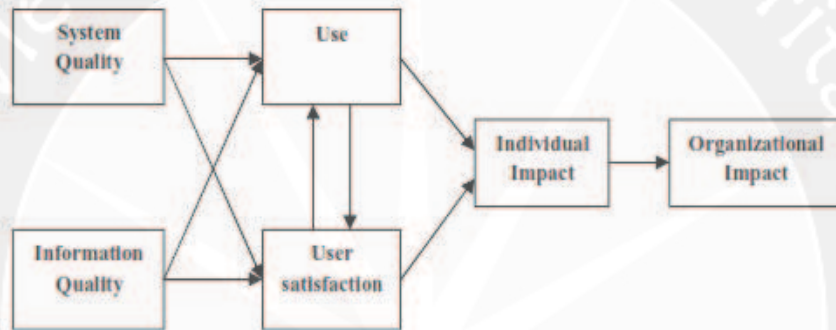
Dengan Dokumen RIP tersebut para dosen dipandu dalam menekuni kepakarannya melalui darma penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Kenyataan tidak semua perguruan tinggi memiliki RIP. Pengalaman, pada evaluasi kinerja penelitian Ditlitabmas Ditjen Dikti tahun 2012 sungguh memprihatinkan. Penilaian kinerja perguruan tinggi di Indonesia periode tahun 2010 – 2012 yang didasarkan atas hasil verifikasi data yang dikumpulkan oleh masing-masing perguruan tinggi, maka terdapat: 14 perguruan tinggi kelompok Mandiri (skor: 200- 500), 26 perguruan tinggi kelompok Utama (Skor: 120-199,9), 79 perguruan tinggi kelompok Madya (Skor: 75 – 129,9), dan sebanyak 772 perguruan tinggi kelompok Binaan (Skor: 0,1 – 74,9). Sedangkan sisanya 2.562 perguruan tinggi PTN/PTS di bawah Dikti yang terekam di SIMLITABMAS tidak dapat ditentukan dalam kelompok apapun karena tidak menyampaikan data kinerja penelitiannya (Ditlitabmas, 2014). Dibandingkan penilaian kinerja penelitian sebelumnya (2007-2009) memang pemetaan kinerja penelitian periode 2010 – 2012 mengalami peningkatan dua kali lipat dari 472 perguruan tinggi menjadi 901 perguruan tinggi yang berpartisipasi dalam penilaian kinerja penelitian. Tampak dari data di atas, bahwa masih banyak perguruan tinggi yang belum berpartisipasi dalam penilaian kinerja penelitian, walaupun ada kecenderungan meningkat.

Fakta ini boleh jadi menunjukkan masih buruknya pengelolaan penelitian di perguruan tinggi di Indonesia, oleh karenanya tidak ada alasan lagi, mulai sekarang harus berani memulai membangun komitmen untuk mampu mencapai kinerja penelitian yang lebih baik.

3.2. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimony. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone and Mclean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimony yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone and Mclean (D & M Success Model).



Gambar 3.1. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & Mclean (D & M Success Model, Tahun 1992)

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

1. Kualitas Sistem (System Quality)
2. Kualitas Informasi (Information Quality)
2. Pengguna Sistem (Use)
4. Kepuasan Pemakai (User Satisfaction)
5. Dampak Individual (Individual Impact)
6. Dampak Organisasi (Organization Impact)

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 independent tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Pertimbangan proses berargumentasi bahwa suatu sistem terdiri dari beberapa proses, yaitu satu proses mengikuti proses lainnya. Suatu model proses mengusulkan bahwa suatu sistem informasi terdiri dari beberapa proses, yaitu sebagai berikut :

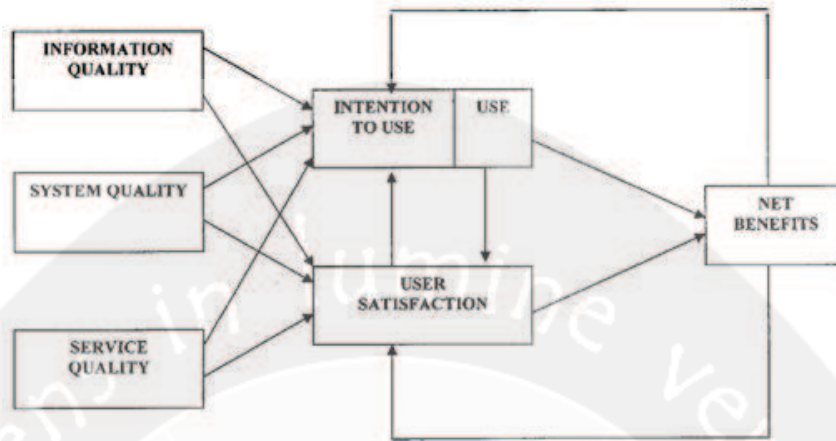
- 1) Suatu sistem informasi mula-mula dibuat berisi dengan banyak fitur, yang dapat memperlihatkan beberapa tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya
- 2) Pemakai-pemakai dan manajer-manajer mempunyai pengalaman dengan fitur- fitur tersebut dengan menggunakan sistemnya, entah puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya
- 3) Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (influence) di pemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya, dan dampak-dampak individu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional.

Berbeda dengan model proses, model kausal (Causal Model) atau disebut juga dengan model varian (Variance Model) berusaha untuk menjelaskan kovarian (covariance) dari elemen- elemen model untuk menentukan apakah variansi dari satu elemen dapat dijelaskan oleh variansi dari elemen-elemen lainnya atau dengan kata lain untuk menentukan apakah terjadi hubungan kausal diantara

mereka. Misalnya, semakin tinggi kualitas sistem diharapkan akan menyebabkan kepuasan pemakai dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individual, dengan hasil peningkatan produktivitas organisasional. Model kausal ini menunjukkan bagaimana arah hubungan satu elemen dengan elemen lainnya apakah menyebabkan lebih besar (mempunyai pengaruh positif) atau lebih kecil (mempunyai pengaruh negatif).

Dari model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (System Quality) dan kualitas informasi (Information Quality) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (Use) dan kepuasan pemakai (User Satisfaction). Besarnya penggunaan (Use) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (User Satisfaction) secara positif atau negatif. Penggunaan (Use) dan kepuasan pemakai (User Satisfaction) mempengaruhi dampak individual (Individual Impact) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (Organizational Impact).

DeLone dan McLean kemudian melakukan revisi modelnya menjadi Model Update Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2002). Pada model revisi ini, DeLone dan McLean menambahkan dimensi kualitas layanan (service quality) dan menggabungkan dua dimensi: pengaruh individu (individual impact) dan pengaruh organisasi (organizational impact) menjadi dimensi keuntungan bersih (net benefit) sehingga menjadi model sebagaimana Gambar 3.2. di bawah ini.



Gambar 3.2. Model Update Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Model update di atas dapat dibagi dalam tiga komponen: pembuatan sistem, pemakaian sistem dan dampak dari pemakaian sistem. Komponen pembuatan sistem diukur dengan tiga dimensi kualitas: kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan; komponen pemakaian sistem diukur dengan dua dimensi: penggunaan dan kepuasan pengguna) adapun komponen dampak dari pemakaian sistem diukur dengan dua dimensi: individual impact dan organizational impact/ net benefit. Model ini dibangun dari tiga komponen, yaitu pembuatan sistem, pemakaian sistem, dan dampak dari pemakaian sistem. Komponen-komponen tersebut disusun dengan urutan pengukuran :

1. Sistem informasi dibuat dan diukur kualitasnya dengan tiga dimensi kualitas: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.
2. Sistem informasi dipakai dan pengalaman pemakaiannya ini diukur dengan dua dimensi: dimensi penggunaan dan dimensi kepuasan pengguna.
3. Dampak dari pemakaian yang diukur dengan dua dimensi: individual impact dan organizational impact (net benefit).

3.2.1. Pengembangan Model

Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) dikembangkan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) dan penelitian- penelitian system informasinya yang sudah dilakukan.

Sebenarnya penelitian dari Shannon and Weaver (1949) merupakan penelitian di bidang komunikasi. Shannon and Weaver (1949) mengelompokkan proses informasi ke dalam tiga tingkatan yaitu :

1. Tingkatan Teknis (Technical Level) Didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi.
2. Tingkatan Semantik (Semantic Level) Didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dalam membawa arti yang diinginkan.
3. Tingkatan Efektivitas (Effectiveness Level) Didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya.

Mason (1978) memperkenalkan teori yang disebut dengan teori yang disebut dengan teori “pengaruh” informasi (Information “Influence” Theory) yang penekanannya pada “pengaruh” (“Influence”) dari suatu informasi. Mason (1978) kemudian mengganti istilah efektivitas (Effectiveness) dengan pengaruh (Influence) dan mendefinisikan tingkatan pengaruh (Influence Level) dari informasi sebagai suatu jenjang dari peristiwa-peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. Tingkatan pengaruh ini berisi dengan urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi (receipt), evaluasi dari informasi dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku

penerima (Influence On Recipient) dan perubahan di kinerja sistem (Influence On System).

Tabel 3.1. Kategori-Kategori Kesuksesan Sistem Informasi

Shannon dan Weaver (949)	Tingkatan	Tingkatan	Tingkatan			
	↔ Teknis ↔	↔ Semantik ↔	↔ Efektivitas dan Pengaruh ↔			
Mason(1978)	Produksi	Produk	Diterima	Pengaruh pada penerima		Pengaruh pada sistem
Kategori-kategori kesuksesan SI	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Penggunaan (<i>Use</i>)	Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)	Dampak Individual (<i>Individual Impact</i>)	Dampak Organisasi (<i>Organizational Impact</i>).

Model kesuksesan D&M banyak mendapatkan perhatian dari para peneliti, diantaranya Seddon dan Kiew (1996), Seddon (1997), Livari (2005). Seddon dan Kiew (1996) menguji secara kritis empat dari enam dimensi yang ada pada model kesuksesan D&M yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan dan kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menguji secara parsial hubungan keempat variabel model kesuksesan D&M dengan mengubah hubungan kausal menjadi kausalitas satu arah yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna. Seddon dan kiew (1996) menambahkan variabel independen baru yaitu importance of the system. Pemikiran yang mendasari penambahan variabel importance of the system adalah keterlibatan user (user involvement). Keterlibatan user yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan.

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) juga mengubah variabel use menjadi usefulness. Pada model kesuksesan D&M variabel use sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan, dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) diubah menjadi usefulness yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan sistem informasi. Selain itu, kesuksesan sistem informasi bukan berarti harus menggunakan saja, tetapi harus memberikan manfaat bagi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Seddon (1997) mengatakan bahwa sistem yang sukses adalah sistem yang memberikan manfaat dan manfaat ini diperoleh setelah sistem itu digunakan. Sebaliknya, sistem yang gagal adalah sistem yang tidak memberikan manfaat bagi pengguna, tetapi bukan berarti sistem tersebut tidak digunakan. Dengan demikian use sebagai pengukur kesuksesan dinilai kurang tepat. Pengembangan lainnya yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) adalah mengubah anak panah variabel use dan user satisfaction yang saling mempengaruhi menjadi satu anak panah yaitu dari usefulness yang mengarah ke user satisfaction. Seddon dan Kiew (1996) berasumsi bahwa persepsi tentang kegunaan akan lebih mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) dilakukan pada pengguna Departmental Accounting System (DAS) dengan menggunakan dua metode analisis, yakni ordinary least squares (OLS) linear regressions dan structural equation method (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, (2) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (4) kualitas informasi

berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem, dan (7) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Seddon (1997) kembali melakukan penelitian mengenai model kesuksesan yang telah dibangun oleh DeLone dan McLean (1992). Dalam penelitiannya yang berjudul *Respesification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*, Seddon (1997) menilai bahwa model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) terdiri dari 2 model, yaitu model proses dan model kausal atau varian.

Penelitian Seddon (1997) mencoba melakukan spesifikasi ulang dan mengembangkan sedikit versi dari model kesuksesan D&M menjadi dua submodel varian (*use* dan *success*) dan menghilangkan interpretasi model proses (Jogiyanto, 2007). Model varian tersebut diuji secara empiris dengan mengumpulkan data dalam bentuk sampel mengukur variabel-variabel tersebut dengan menggunakan teknik regresi, SEM, dll.

Penelitian Seddon (1997) menjelaskan kesulitan model kesuksesan D&M. Kesulitan utama terdapat pada kata *use* yang dapat mempunyai tiga arti berbeda. Arti pertama, *IS use* sebagai suatu variabel yang memproksi manfaat dan pengguna sistemnya. arti yang kedua pemakaian *use* adalah model varian dari penggunaan mendatang. Arti yang ketiga *IS use* sebagai suatu kejadian disuatu proses yang mengarah ke dampak individu dan organisasi.

Spesifikasi ulang yang dilakukan dalam penelitian Seddon tahun 1997 yaitu :

1. Menganggap use pada arti pertama yang valid.
2. Menambah kata “manfaat-manfaat dari pemakaian” dari empat variabel, yaitu use, user satisfaction, individual impact, organizational impact.

Setelah melakukan spesifikasi ulang, Seddon (1997) menilai bahwa model kesuksesan D&M tidak valid karena menilai bahwa empat variabel yang diubah Seddon (1997) memiliki arti yang sama dan tidak ada hubungan kausal antar variabel tersebut.

Berbeda halnya dengan penelitian Seddon dan Kiew (1996) dan Seddon (1997), Livari (2005) melakukan penelitian menggunakan model kesuksesan D&M untuk menguji kesuksesan sistem informasi keuangan dan akuntansi kota Oulu, Finlandia. Penelitian Livari (2005) menguji data longitudinal dari studi lapangan yang didapatkan dari sebuah organisasi kota praja. Dari 100 responden 78 diantaranya berpartisipasi dalam penelitian Livari (2005).

Livari (2005) menerapkan tujuh hipotesis. Hipotesis yang diusulkan yaitu :

- 1) kualitas sistem persepsian (perceived system quality) terhadap kepuasan pemakai (User satisfaction);
- 2) Kualitas informasi persepsian (perceived information quality) terhadap kepuasan pemakai (User satisfaction);
- 3) Kualitas sistem persepsian (perceived system quality) terhadap penggunaan nyata (actual use);
- 4) kualitas informasi persepsian (perceived information quality) terhadap pengguna nyata (actual use);
- 5a) kepuasan pemakai (User satisfaction) terhadap pengguna nyata (actual use);
- 5b) pengguna nyata (actual use) terhadap kepuasan pemakai (User satisfaction);
- 6) Kepuasan pemakai (User

satisfaction) terhadap dampak individual (Individual impact); dan 7) penggunaan nyata (actual use) terhadap dampak individual (Individual impact).

Hasil penelitian Livari (2005) menunjukkan kualitas sistem persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi persepsian berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kualitas sistem persepsian berpengaruh positif terhadap pengguna nyata, kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap dampak individual, dan penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap dampak individual. Sedangkan kualitas informasi persepsian tidak berpengaruh terhadap pengguna nyata. Kepuasan pemakai juga tidak berpengaruh terhadap pengguna nyata, dan pengguna nyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Hasil penelitian Livari (2005) kemungkinan disebabkan karena sistem informasi akuntansi dan keuangan bersifat mandatory atau wajib.

Sebuah pendekatan meta-analisis oleh Petter et al. (2008) menunjukkan campuran untuk dukungan moderat untuk penjelasan tiga indikator kualitas, kualitas sistem telah menerima perhatian terluas dalam literatur. Walau demikian, hanya dukungan campuran dapat ditemukan untuk mendukung hipotesis bahwa penggunaan sistem dapat dijelaskan dengan kualitas sistem secara keseluruhan. Sementara sembilan penelitian lainnya ditemukan asosiasi positif dengan menggunakan sistem, tujuh melaporkan hasil nonsignificant studi untuk path model ini. Hal yang sama berlaku untuk kualitas informasi, khususnya hanya sebagai total dari enam studi ditinjau oleh Peter et al. (2008) itu melihat hubungan ini untuk memulai dengan. Bahkan data lebih sedikit tersedia untuk penyelidikan terhadap kualitas layanan, yang adalah mengapa tidak meyakinkan dapat ditarik

untuk hubungan ini hingga saat ini. Kepuasan pengguna, pada sisi lain, telah diselidiki oleh sejumlah besar dari studi dan ditemui menjadi positif dikaitkan dalam kebanyakan mereka. Hal yang sama berlaku untuk link umpan balik dari keuntungan bersih untuk menggunakan sistem. Literatur yang telah menunjukkan bahwa kedua link menerima dukungan moderat secara keseluruhan.

Dampak pada sistem menggunakan pada tingkat organisasi, seperti yang belum, sebagian besar proses penyelidikan lebih lanjut. Dampak pengguna pada sistem menggunakan dalam sebuah konteks organisasi, misalnya, belum dibahas oleh sebuah studi tunggal. Hanya dampak kualitas sistem telah dibahas dalam jumlah yang cukup studies. Hasil, bagaimanapun, adalah agak tidak dapat ditentukan sebagai positif, negatif, campuran, dan hubungan nonsignificant yang ditemukan. Terutama pada tingkat organisasi, banyak pekerjaan yang masih harus dilakukan untuk menyelidiki adalah model keberhasilannya.

Tabel 3.2. Keterkaitan anatar variabel D&M Is Success oleh Peter, *et.al* (2008)

Anteseden	→	Explanatory	Ind.	Org.
Sistem menggunakan				
Kualitas Sistem	→	Penggunaan Sistem	~	~
Kualitas Informasi	→	Penggunaan Sistem	~	o
Kualitas Layanan	→	Penggunaan Sistem	o	o
Kepuasan Pengguna	→	Penggunaan Sistem	+	o
Keuntungan Bersih	→	Penggunaan Sistem	+	o
Kepuasan Pengguna				
Kualitas Sistem	→	Kepuasan Pengguna	++	o
Kualitas Informasi	→	Kepuasan Pengguna	++	o
Kualitas Layanan	→	Kepuasan Pengguna	+	o
Sistem menggunakan	→	Kepuasan Pengguna	+	o
Manfaat Bersih	→	Kepuasan Pengguna	+	o
Keuntungan Bersih				
Kualitas Sistem	→	Keuntungan Bersih	+	+
Kualitas Informasi	→	Keuntungan Bersih	+	o
Kualitas Layanan	→	Keuntungan Bersih	+	o
Sistem menggunakan	→	Keuntungan Bersih	+	+
Kepuasan Pengguna	→	Keuntungan Bersih	++	o
++, dukungan yang kuat +, dukungan moderat ~, mixed mendukung o, Ya, data yang tidak memadai				

3.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka proses berpikir studi ini didasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan tinjauan pustaka. Kerangka proses berpikir merupakan bagan yang menggambarkan alur berpikiran dalam penelitian ini, berdasarkan pemaparan studi teoretik dan studi empirik. Studi teoretik dilakukan

dengan mempelajari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diangkat, yaitu *IS Success* yang didasarkan pada D&M IS Success.

Studi empirik dilakukan dengan mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kesesuaian dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan studi teoretik dan studi empirik diperoleh variabel-variabel penelitian yang menghasilkan hipotesis, yaitu hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kesimpulan dapat diambil bahwa hipotesis merupakan hasil interaksi studi teoritik dan studi empirik, yang nantinya akan dibuktikan dalam penelitian ini menggunakan alat ukur statistik. Pengujian secara statistik akan memberikan pembuktian mengenai hipotesis, yang akan melihat hasil penelitian ini mendukung atau tidak mendukung penelitian sebelumnya. Hasil uji hipotesis secara statistik akan diinterpretasikan dalam pembahasan yang akan menghasilkan kesimpulan penelitian ini. Gambaran lebih lanjut mengenai kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 3.2.

1. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use/Use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri, artinya kualitas sistem berbicara mengenai karakteristik yang diinginkan dari pengguna dari sistem informasi tersebut. Penelitian Peter dan McLean (2009) menyatakan bahwa kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki

hubungan yang kuat. Hal yang sama ditemukan pula dalam penelitian Abdelsalam dkk. (2013) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem.

Penelitian ini juga memperjelas bahwa penggunaan sistem sebagai didefinisikan *intention to reuse*. Peranan dari *intention to reuse* dalam hasil para penelitian seperti (Li, 2011) memberikan wawasan berharga yang dapat membantu untuk lebih memahami bagaimana niat *end user* untuk menggunakan kembali *intention to reuse* dapat berdampak terhadap pengalaman dan persepsi penggunaan yang awalnya hanya menggunakan saja tanpa berfikir ulang harus menggunakannya kembali *use system*.

Penjelasan di atas memberikan keyakinan bahwa apabila sistem yang digunakan memiliki karakteristik sistem yang dibangun akan berpengaruh terhadap pengguna (*use*) sistem tersebut. Hipotesis yang disusun adalah sebagai berikut.

H1: Kualitas sistem (system quality) berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Intention to Use/Use)

2. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use/Use*)

Menurut Jogyanto (2005) nilai dari informasi (*value of information*) ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari tingkat kegunaan informasi yang didapat untuk membuat dan menyajikan laporan-laporan dalam pembuatan keputusan (DeLone dan McLean, 2003). DeLone

dan McLean menyatakan kualitas informasi fokus pada kesesuaian produk atau hasil dari sistem informasi (*output*) dengan yang karakteristik yang diinginkan.

Penelitian Peter (2008) menyatakan bahwa hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dan penggunaan sistem (*user satisfaction*) kuat. Kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari persepektif informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Kesuksesan juga dilihat dari persepsi kegunaan informasi yang dihasilkan dari sistem untuk penggunaanya. Seberapa baik sistem dan seberapa baik informasi yang dihasilkan jika informasi tersebut tidak memiliki kegunaan dan manfaat bagi para penggunaanya, maka sistem informasi belum dapat dikatakan sukses. Kesuksesan sistem informasi dinilai dari seberapa baiknya sistem dan informasi sehingga dapat menjadikan sistem dan informasi tersebut sebagai kebutuhan bagi pengguna.

McGill, et al. (2003) sepakat menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan kausal yang signifikan terhadap pengguna nyata dan niat menggunakan sistem dikarenakan kualitas informasi yang mendorong orang menggunakan sistem informasi tersebut. Hipotesis yang disusun adalah sebagai berikut.

H2: Kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Intention to Use/Use)

3. Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Niat Menggunakan (*Intention to Use/Use*)

Organisasi yang mengeluarkan sistem informasi dianggap memiliki tanggung jawab untuk membantu pengguna sistem informasi memahami sistem tersebut, oleh karena itu kualitas pelayanan termasuk dalam level teknis.

Menurut Peter dkk. (2008) pelayanan sistem adalah kualitas pendukung sistem yang pengguna peroleh dari departemen IT. Pelayanan dianggap penting, karena untuk dapat menghitung keseluruhan kesuksesan sistem informasi sebagai kesatuan, maka kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling penting. Hal ini disebabkan, walaupun sistem informasi yang diberikan baik, akan tetapi apabila pengguna tidak memahami sistem informasi yang diberikan, tidak terdapat pengajaran menggunakan *software* tersebut, apabila muncul masalah dalam penerapan sistem departemen IT kurang tanggap, maka akan sulit untuk menggunakan sistem informasi, terlebih sistem yang baru saja diterapkan. Sehingga jelas bahwa kualitas layanan produk sistem informasi dapat mempengaruhi *user*/pemukainya.

Hasil yang serupa juga dikemukakan oleh Wang dan Liao (2006), bahwa pelayanan yang diberikan oleh vendor menjadi salah satu alasan pengguna akan menggunakan dan puas pada sistem informasi. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa vendor yang memberikan pelayanan dalam penerapan sistem dapat dirasakan oleh pengguna sistem informasi. Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H3: Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Intention to Use/Use)

4. Pengaruh Niat Menggunakan (*Intention to Use/Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Penggunaan dan manfaat bersih dalam teori komunikasi dikelompokkan dalam tingkatan efektivitas (DeLone dan McLean, 2003) yang kemudian dibagi lagi oleh Mason (dalam Jogiyanto, 2007). Mason menyatakan bahwa tingkatan

pengaruh (level efektivitas) berisi urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi yang diukur dengan penggunaan, yang kemudian evaluasi dari informasi dan aplikasi informasi yang mengarah pada perubahan di kinerja sistem yang merupakan bagian dari manfaat bersih dari penggunaan sistem. Penggunaan (*use*) menurut Peter dkk. (2008) ialah pencapaian penggunaan kemampuan sistem informasi bagi yang menggunakan. Sebuah sistem informasi akan digunakan oleh pemakainya apabila memberikan manfaat bagi pemakainya, sehingga apabila pemakai merasa bahwa sistem informasi memiliki manfaat untuk dirinya maka penggunaan sistem informasi akan meningkat yang nantinya akan meningkatkan persepsi manfaat bersih dari sistem informasi. Sebaliknya, apabila dari penggunaan pemakai merasa bahwa sistem informasi tidak memberikan manfaat, maka penggunaannya akan berkurang.

Penelitian Peter dan McLean (2009) menyatakan bahwa variabel penggunaan dan manfaat bersih memiliki hubungan yang kuat. Hal serupa juga dinyatakan oleh Wang dan Liao (2006), yang pada penelitiannya menemukan bahwa penggunaan memiliki hubungan langsung dan dampak terkuat terhadap persepsi manfaat bersih dibandingkan dengan variabel lain.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa penggunaan sistem informasi yang baik akan mengantarkan manfaat bersih kepada penggunanya. Pengguna merasa puas maka pengguna akan meningkatkan frekuensi penggunaan (*use*) sistem informasi yang berakibat pada peningkatan persepsi manfaat bersih (*net benefit*) pengguna pada sistem informasi. Jadi semakin sering sistem informasi

digunakan maka semakin banyak manfaat bersih yang dirasakan. Dengan demikian dapat disusun hipotesis sebagai berikut.

H4: Niat Menggunakan (Intention to Use/Use) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit)

