

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA , KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem pada umumnya adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Tata Sutabri (2009:9) “Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu”. Menurut Jogiyanto (2005:2) “Sistem adalah sekumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Jogiyanto (2005:6) sistem dapat di klasifikasikan dari beberapa sudut pandang , diantaranya sebagai berikut :

- a. Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*)
- b. Sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*)
- c. Sistem tertentu (*detrministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)
- d. Sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Berdasarkan dari definisi-definisi di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Sistem adalah sekumpulan dari unsur-unsur yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Perkembangan sistem informasi telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuatan keputusannya. Sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan berkualitas. Karena dengan sistem informasi yang memberikan jasa yang berkualitas, sistem informasi tersebut dapat mencapai suatu tujuan perusahaan. Menurut Jogiyanto (2005:697) :

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdas.

Menurut Tata Sutabri (2005:36) :Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sedangkan menurut Laudon yang dialih bahasakan oleh Lukki Sugito, Merry Rindy Antika & Ratna Sarawati (2015:16) :

Sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan atau mendapatkan , memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi.

Selain mendukung pembuatan keputusan , koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah memvisualisasi masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru. Sistem informasi itu terdiri dari informasi tentang orang, kegiatan , data , jaringan , dan teknologi yang diintegrasikan sedemikian rupa dengan tujuan

untuk mendukung dan memperbaiki operasional perusahaan (Keneth C.Laudon & Jane P.Laudon 2015).

Berdasarkan dari definisi-definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdapat di dalam suatu organisasi yang sangat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pada kegiatan strategi dari suatu organisasi.

2.1.1.2 Tujuan Sistem Informasi

Untuk mempermudah pengguna di suatu organisasi dalam memperoleh organisasi, teknologi informasi biasa dilibatkan. Secara lebih khusus , perusahaan umumnya menerapkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi. Menurut Jogiyanto (2005:19) :

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pengguna sistem informasi. Namun , data yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Karena untuk menjadi suatu informasi, data yang diolah tersebut harus berguna bagi pengguna sistem informasi.

2.1.1.3. Komponen Sistem Informasi

Adanya variasi dalam pengelompokkan tidak menjadi masalah, yang terpenting disitu adalah semua sub komponen yang dikelompokkan kalau dirinci pada dasarnya sama. Karena didalam suatu sistem informasi kalau salah satu unsur tidak ada maka sistem informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokkan tersebut dilakukan (Krismiaji 2005).

Komponen sistem informasi menurut Krismiaji (2005:16) dikelompokkan menjadi delapan, yaitu :

1. Tujuan

Setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.

2. Input

Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai alat input ke dalam sistem. Sebagian besar input berupa data transaksi. Namun dalam perkembangannya sebuah sistem informasi akuntansi tidak hanya mengelola data dan menghasilkan informasi keuangan saja , tapi juga menghasilkan informasi non keuangan.

3. *Output*

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut *output*. *Output* sebuah sistem informasi akuntansi biasanya berupa laporan keuangan dan laporan internal daftar umur piutang , anggaran dan proyeksi arus kas.

4. Penyimpanan data

Data sering disimpan untuk dipakai lagi dimasa mendatang. Data yang tersimpan ini harus diperbaharui untuk menjaga kekinian data.

5. Pemroses

Data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemroses. Saat ini sebagian besar

perusahaan mengolah datanya dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara cepat dan akurat.

6. Intruksi dan Prosedur

Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa intruksi dan prosedur rinci. Intruksi dan prosedur untuk pengguna biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.

7. Pengguna

Orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pengguna. Dalam perusahaan, pengertian pengguna termasuk didalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi dan karyawan yang mengelola dan mengendalikan sistem.

8. Pengamanan dan Pengawasan

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat bebas dari berbagai kesalahan, dan terlindung dari akses secara tidak sah. Untuk mencapai kualitas informasi seperti itu, maka sistem pengamanan dan pengawasan harus dibuat dan melekat pada sistem .

Sedangkan menurut Hanif Muhammar (2010:19) komponen sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. *Input*

Input disini adalah semua data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi. Dalam hal ini yang termasuk input adalah dokumen-dokumen , formulir-formulir dan file-file.

2. *Proses*

Proses merupakan kumpulan prosedur yang akan memanipulasi *input* yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan seterusnya akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima.

3. *Output*

Output merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi suatu informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi.

4. *Teknologi*

Teknologi disini merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan input, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Ada 3 bagian dalam teknologi ini yang meliputi *hardware*, *software* dan *brainware*. *Hardware* contohnya : *keyboard* , *mouse* dan lain-lain. *Software* contohnya : program untuk mengolah data, dan *brainware* contohnya : analis sistem , *programmer*, teknisi dan lain-lain.

5. Basis Data

Basis data merupakan kumpulan data-data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan akan diolah menggunakan perangkat lunak. Basis data sendiri merupakan kumpulan file-file yang mempunyaikaitan antara satu file dengan file yang lain sehingga membentuk satu bangunan data.

6. Kendali

Kendali dalam hal ini merupakan semua tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi.

2.1.1.4 Fungsi Sistem Informasi

Menurut Bodnar & Hopwood yang dialih bahasakan oleh Saputra (2006:14) fungsi sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Lokasi Organisasi
2. Spesialisasi Fungsional

Fungsi sistem informasi akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Lokasi Organisasi

Pentingnya posisi fungsi sistem informasi dalam organisasi tergantung pada pentingnya aplikasi komputer dalam suatu organisasi. Jika aplikasi komputer yang diterapkan lintas fungsi dan anggaran sistem komputer

semakin meningkat, maka peran fungsi sistem informasi dalam organisasi juga cenderung meningkat. Namun, di sebagian organisasi, banyak departemen sistem informasi masih berada dibawah manajer keuangan senior, seperti *controller*. Biasanya ini terjadi di perusahaan kecil atau perusahaan yang baru mulai menggunakan sistem informasi.

2. Spesialisasi Fungsional

Struktur departemen sistem informasi yang paling lazim adalah fungsi, yaitu pemberian wewenang dan tanggungjawab berdasarkan daerah keahlian teknis setiap staf. Semakin besar departemen sistem informasi, setiap fungsi dalam departemen tersebut akan cenderung semakin terspesialisasi.

2.1.1.5 Jenis Sistem Informasi

Pada proses bisnis saatnya melihat lebih dekat bagaimana sistem informasi mendukung proses-proses bisnis dalam sebuah perusahaan. Disebabkan adanya perbedaan kepentingan, spesialisasi, dan tingkatan dalam sebuah organisasi, maka munculah berbagai macam sistem yang berbeda-beda, karena tidak ada satu sistem yang mampu menjawab semua kebutuhan tersebut sekaligus (Kenneth C.Laudon & Jane C. Laudon 2015:45)

Menurut Krismiaji (2005:16) jenis-jenis sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Yaitu sistem informasi yang mendukung kegiatan operasi harian dengan mengumpulkan dan menyimpan dan menyimpan data akuntansi dan membantu manajemen bahwa data organisasi diproses secara konsisten. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi tersedia dan digunakan oleh semua jenjang manajemen untuk melakukan perencanaan dan pengendalian kegiatan sebuah organisasi.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Yaitu sistem informasi yang bertujuan mengumpulkan dan memproses seluruh data yang diperlukan untuk merencanakan , mengoperasikan , memantau, mengevaluasi, dan mengendalikan kegiatan organisasi.

3. Sistem Informasi Eksekutif (*executive information system/EIS*)

Yaitu sebuah sistem informasi yang dirancang untuk memberikan informasi yang mudah dipahami dan diakses oleh para eksekutif dan manajer untuk membuat rencana strategik, memantau bisnis dan kondisi ekonomi, mengidentifikasi persoalan dan peluang bisnis dan membuat berbagai keputusan.

4. Sistem pendukung keputusan (*decision support system/DSS*)

Yaitu sistem informasi yang dibangun untuk membantu para pengguna membuat keputusan dalam lingkungan yang tidak terstruktur, dimana derajat ketidakpastian tinggi.

5. Sistem ahli (*expert system/ES*)

Yaitu sistem ini berisi pengetahuan dan keahlian para pakar dalam disiplin ilmunya masing-masing.

6. Sistem pemakai akhir (*end-user system/EUS*)

Merupakan sistem informasi yang di bangun oleh para pemakai untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka sendiri. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat meningkatkan produktivitas serta sebagai sarana latihan bagi para pemakai dalam membangun sistem informasi yang lebih besar.

2.1.1.6 Departemen Sistem Informasi

Hampir di setiap perusahaan bahkan yang terkecil sekalipun, departemen sistem informasi (*information systems departement*) sekelompok resmi dalam struktur organisasi yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa atau pelayanan di sektor teknologi informasi.(Kenneth C.Laudon & Jane C Laudon 2015)

Menurut Kenneth C.Laudon & Jane C Laudon yang di alih bahasakan oleh Lukki Sugito, Merry Rindy Antika & Ratna Sarawati (2015:71) departemen sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sebagai berikut :

1. *Programmer*
Spesialis teknis yang sangat terlatih yang menulis intruksi peranti lunak untuk komputer.
2. *Analisis Sistem*
Termasuk penghubung utama antara kelompok sistem informasi dengan seluruh organisasi.
3. *Manajer Sistem Informasi*

Adalah pemimpin tim programer dan analisis, manajer proyek, manajer fasilitas fisik, manajer telekomunikasi dan spesialisasi basis data.

Suatu departemen sistem informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi pengguna jasa melalui aktivitas-aktivitas (pelayanan) yang dilakukannya dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya.

2.1.1.7 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi memberikan pengaruh terhadap para pengguna akhir sistem informasi yang digunakan. Dimensi kualitas sistem informasi menurut Solomon Negash (2002) sebagai berikut :

1. *Accesibility*

Menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki *security*, aksesnya cepat dan dapat di akses dimana saja.

2. *Interactivity*

Yaitu bahwa dapat sistem informasi dapat memberikan informasi bila terjadi error, mudah digunakan, memberikan penyelesaian (solusi), merespon dengan cepat dan informasi yang dihasilkan tepat.

Menurut Jogiyanto (2007:12) “Kualitas sistem dipergunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama yaitu menurut Chen (2010:310) “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolah sistem informasi itu sendiri.”

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi merupakan ukuran terhadap sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

2.1.2 Kualitas Informasi

2.1.2.1 Pengertian Informasi

Informasi menurut Jogyanto (2008:36) adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Sedangkan menurut Azhar Susanto (2008:38) informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Menurut Romney dan Steinbart (2012)

"Information is a data that have been organized and processed to provide meaning and improve the decision making process" dapat diartikan sebagai suatu data yang telah disusun dan di proses untuk memberikan suatu arti dan meningkatkan proses pengambilan keputusan.

Adapun menurut Romney dan Steinbart (2012), karakteristik dari informasi yang berguna adalah sebagai berikut:

1) *Relevant*

Informasi dikatakan relevan jika dapat mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan untuk membuat

prediksi, atau mengkonfirmasi atau membetulkan ekspektasi sebelumnya.

2) *Reliable*

Informasi dikatakan dapat diandalkan jika terbebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat merepresentasikan kejadian-kejadian atau aktivitas.

3) *Complete*

Informasi dikatakan lengkap jika tidak mengabaikan aspek penting dari kejadian atau aktivitas dasar yang diukurnya.

4) *Timely*

Informasi dikatakan tepat waktu jika dapat tersedia ketika pengambil keputusan akan membuat keputusan.

5) *Understandable*

Informasi dikatakan dapat dipahami jika disajikan dengan format yang berguna dan dapat dimengerti.

6) *Verifiable*

Informasi dikatakan dapat diverifikasi jika dua orang yang berpengetahuan bertindak secara independen akan menghasilkan informasi yang sama.

7) *Accessible*

Informasi dikatakan dapat diakses jika tersedia bagi pengguna ketika mereka memerlukannya dan dalam format yang bisa mereka gunakan.

2.1.2.2 Kualitas Informasi

Menurut De Lone dan McLean (1992) kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan dan Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat. Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Konsep ini dikaitkan dengan konsep produk informasi yang menggunakan data sebagai masukan dan informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah sehingga memberikan makna bagi penerima informasi. Kualitas informasi bersifat multidimensi dan berbagai variasi karakteristik.

Sedangkan menurut IFRS dalam buku *Intermediate Accounting Volume 1 Kieso* dan SFAC No 8 (2011), kualitas informasi merupakan hasil olahan data yang mempunyai elemen atau kualitas tertentu dalam suatu informasi yang dihasilkan. Faktor-faktor yang menentukan kualitas informasi bisa dilihat sebagai berikut :

1. *Fundamental Qualities*

- Nilai Prediksi

Informasi yang ada dapat menggambarkan situasi atau outcome dimasa depan

- Nilai Konfirmasi

Informasi yang ada dapat menyediakan timal balik tentang evaluasi yang telah terjadi sebelumnya

- Bebas dari Error

Informasi yang ada bebas dari kesalahan yng tidak disengaja yang dilakukan penyaji laporan keuangan

- Netral

Informasi yang disajikan isiny tidak memihak atau tanpa bias

2. *Enchancing Qualities*

- Komparabilitas

Dapat diukur dan dibandingkan dan diidentifikasi

- *Verifability*

Informasi yang ada walaupun dipandang dari beberapa sudut pandang yang ada atau persepsi yang berbeda tetap mempunyai satu konsensus yang sama

- *Understandability*

Mengklasifikasi atau menyajikan informasi dengan jelas dengan membuat informasi tersebut

Kualitas informasi akuntansi menurut Azhar Susanto (2008:16) “Terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data”.

Menurut Jogiyanto (2005:10) menjelaskan bahwa dimensi kualitas informasi terdiri dari tiga hal, yaitu :

1. Akurat (*Accuracy*) informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Tepat pada waktunya (*Timeliness*) informasi yang datang pada penerima tidak boleh dtang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan (*Relevance*) informasi yang ada memeiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna.

2.1.3 Kepuasan Pengguna Software web INLINE

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Sedangkan menurut Muninjaya (2004) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya Biong (2008) menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.

2.1.3.2 Pengguna Sistem

Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh dipemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya dan dampak-dampak individu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional.

Menurut Husein (2003:3) para pengguna sistem informasi meliputi:

1. Pengguna Internal
2. Yaitu pihak manajemen disetiap tingkatan organisasi seperti manager dan staf.
3. Pengguna eksternal
Yaitu para kreditur, pemegang saham, investor , pajak, pemerintah, pemasok, dan konsumen.

Dalam penelitian ini banyak teori yang menjelaskan mengenai pelanggan, namun penulis mengasumsikan pelanggan disini adalah pengguna jasa sistem informasi. Pada penelitian ini pula penulis mengambil sampel unuk pengguna sistem informasi yaitu pada kelompok pengguna posisi manajer dan staf. Menggunakan sistem informasi yang baru pada hakikatnya meninggalkan cara kerja yang lama Siagian (2014:23) . Berhasil tidaknya penerapan sesuatu sistem baru sangat tergantung paling sedikit pada lima hal yaitu :

1. Efektif tidaknya komunikasi yang terjadi antara para inovator yang memperkenalkan perubahan dengan para pemakai sistem baru tersebut
2. Mantap tidaknya persiapan yang dilakukan untuk menggunakan sistem baru yang hendak diterapkan
3. Ada tidaknya pedoman aplikasi, berupa manual, di susun sedemikian rupa sehingga mudah dipahami oleh calon pemakai

4. Kesiediaan pemakai untuk melakukan berbagai penyesuaian yang diperlukan baik dalam arti sikap, etos kerja, disiplin kerja dan cara kerja yang mungkin sangat berbeda dengan yang lama
5. Ada tidaknya usaha-usaha penyempurnaan yang dilakukan secara berkesinambungan atas sistem baru tersebut.

Menurut Raymond McLeod (2001:21) “Dalam terminologi sistem informasi, pengguna akhir adalah fungsi organisasional di luar fungsi sistem informasi, yang membutuhkan pengolahan data komputer”. Sedangkan menurut Romney & Steinbart (2012:638) menjelaskan bahwa ada keuntungan dan kerugian dari pengguna akhir sistem informasi yaitu sebagai berikut :

- *User creation, control and implementation*

Pengguna dari pada sistem informasi departemen, mengontrol pengguna

- *System that meet user needs* (sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna)

Sistem yang dikembangkan pada pengguna akhir memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk memenuhi kebutuhan pengguna

- *Timeliness* (ketepatan waktu)

Banyak penundaan panjang melekat dalam sistem tradisional pembangunan dihindari, seperti memakan waktu lama analisis

biaya, persyaratan definisi rinci dan keterlambatan serta pita merah dari persetujuan proses

- *Versatility and ease of use*

Pengguna *software* komputer paling akhir akan sangat mudah untuk memahami atau menggunakan

Berdasarkan definisi diatas, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diwujudkan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan evaluasi subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

2.1.3.3 Pengertian *Software*

Komputer tidak akan berguna tanpa keberadaan perangkat lunak (*software*). Komputer bekerja atas dasar intruksi. Sekumpulan instruksi diberikan untuk mengendalikan perangkat keras (*hardware*) komputer. Sekumpulan instruksi inilah yang dikenal dengan sebutan program atau program komputer. Secara lebih umum, program komputer inilah yang disebut perangkat lunak. (Menurut Abdul Kadir (2014:15) :

“Elemen perangkat lunak (*software*) berfungsi untuk membantu sistem informasi di dalam proses pengoerasian, pengolahan data, pengambilan keputusan, analisis, manajemen data, dan lain-lain. Dengan adanya elemen perangkat lunak, maka fungsionalitas sistem informasi akan berjalan dengan baik. Hal ini akan berdampak pada pelayanan yang lebih baik dan manfaat yang dirasakan akan lebih besar”.

Menurut Roger S. Pressman (2005:36) definisi *software* (perangkat lunak):

1. Instruksi-instruksi yang bila dieksekusi akan memberikan fungsi dan untuk kerja yang diinginkan.
2. Struktur data yang memungkinkan program untuk memanipulasi program.
3. Dokumen-dokumen yang menjelaskan pengoperasian dan penggunaan program.

2.1.3.4 Pengertian Software Web INLINE

Sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912 adalah saat ini adalah web INLINE (*Integrated Life Insurance System*). INLINE merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses mulai dari setoran premi asuransi, *new bisnis* (polis baru), pinjaman, pemeliharaan, klaim asuransi, data produk dan dokumen dalam melayani nasabah.

Berdasarkan definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *software* (perangkat lunak) merupakan suatu elemen yang dapat membantu *brainware* untuk melakukan pengoperasian suatu program serta penggunaan program dengan baik.

2.1.3.5 Kepuasan Pengguna Software

Guimares et al (2003) berpendapat bahwa kepuasan pengguna terhadap suatu system informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang system informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik dimana

ukuran kepuasan pemakai pada sistem computer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan yang diinginkan. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam kelima dimensi dari pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah :

1. Isi (*content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem dikategorikan berupa :

- Kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.
- Kesesuaian informasi yang dihasilkan dari sistem dengan kebutuhan pengguna.
- Kemampuan sistem dalam menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja.
- Kemampuan sistem informasi menghasilkan lapotran sesuai yang dibutuhkan.

2. Akurasi (*Accuracy*)

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan dan ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan dari sistem dikategorikan berupa :

- Tingkat keakuratan dari informasi yang dihasilkan sistem informasi.
- Seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna.
- Seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Tampilan (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Format dari sistem dikategorikan berupa :

- Bentuk atau format dari output atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi
- Antarmuka dari sistem menarik.
- Sisi tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem tersebut.

4. Kemudahan Pemakaian (*Ease of use*)

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* menggunakan sistem.

Kemudahan dari sistem biasanya berupa :

- Adanya intruksi dan petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem
- Tampilan yang mudah dipahami
- Tampilan yang selalu konsisten
- Kemudahan untuk memahami cara kerja sistem informasi
- Kemudahan untuk mempelajari cara kerja sistem informasi
- Kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan

5. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai berikut :

- Ketepatan waktu dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang terbaru.
- Ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna
- Sistem real time, setia permintaan atau *output* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian / Penulis	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Iwan Kurniawan (2013) “Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi terhadap pengguna sistem informasi” (Studi pada PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten area Bandung	<p>1) Kualitas Jasa sistem informasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung masuk dalam kriteria “Baik” dan signifikan.</p> <p>2) Kepuasan pengguna sistem informasi pada PT PLN Bandung masuk dalam kriteria “Memuaskan”.</p> <p>3) Terdapat pengaruh kualitas jasa informasi terhadap kepuasan pengguna</p>	<p>1).Berbeda tempat penelitian</p> <p>2).Berbeda variabel bebas dalam penelitian</p>

		sistem informasi.	
2.	Taufik shaleh, Darwanis, Usman Bakar (2012) “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi pada Pemerintah Aceh”	1) Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. 2) Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. 3) Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.	1)Berbeda tempat penelitian 2)Berbeda variabel bebas (X ₂)
3.	Dian Septiayu Fendini, Kertahadi, Riyadi (20)	1) Kualitas sistem dan kualitas informasi	Berbeda tempat penelitian

	<p>“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna”. (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)</p>	<p>secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T.</p> <p>2) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T.</p>	
--	--	---	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Suatu keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Kualitas sistem informasi dan kualitas Informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan para pengguna akhir sistem informasi yang digunakan. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa

informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Kualitas sistem informasi merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan jika pengguna sistem informasi menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya sehingga akan lebih banyak waktu mengerjakan hal lain. Maka dari itu penulis menggunakan dua dimensi yang dicetuskan oleh Solomon Negash (2002) yaitu *Accesibility dan Interactivity*.

Penentu keputusan dari pengguna adalah kualitas informasi serta kegunaan sistem tersebut didasarkan pada kebutuhan dan harapan pengguna. Apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi serta kualitas informasi dan system yang disediakan bernilai baik pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kesuksesan suatu sistem informasi akan berdampak kepada organisasi, dimana beberapa faktor penentunya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi.

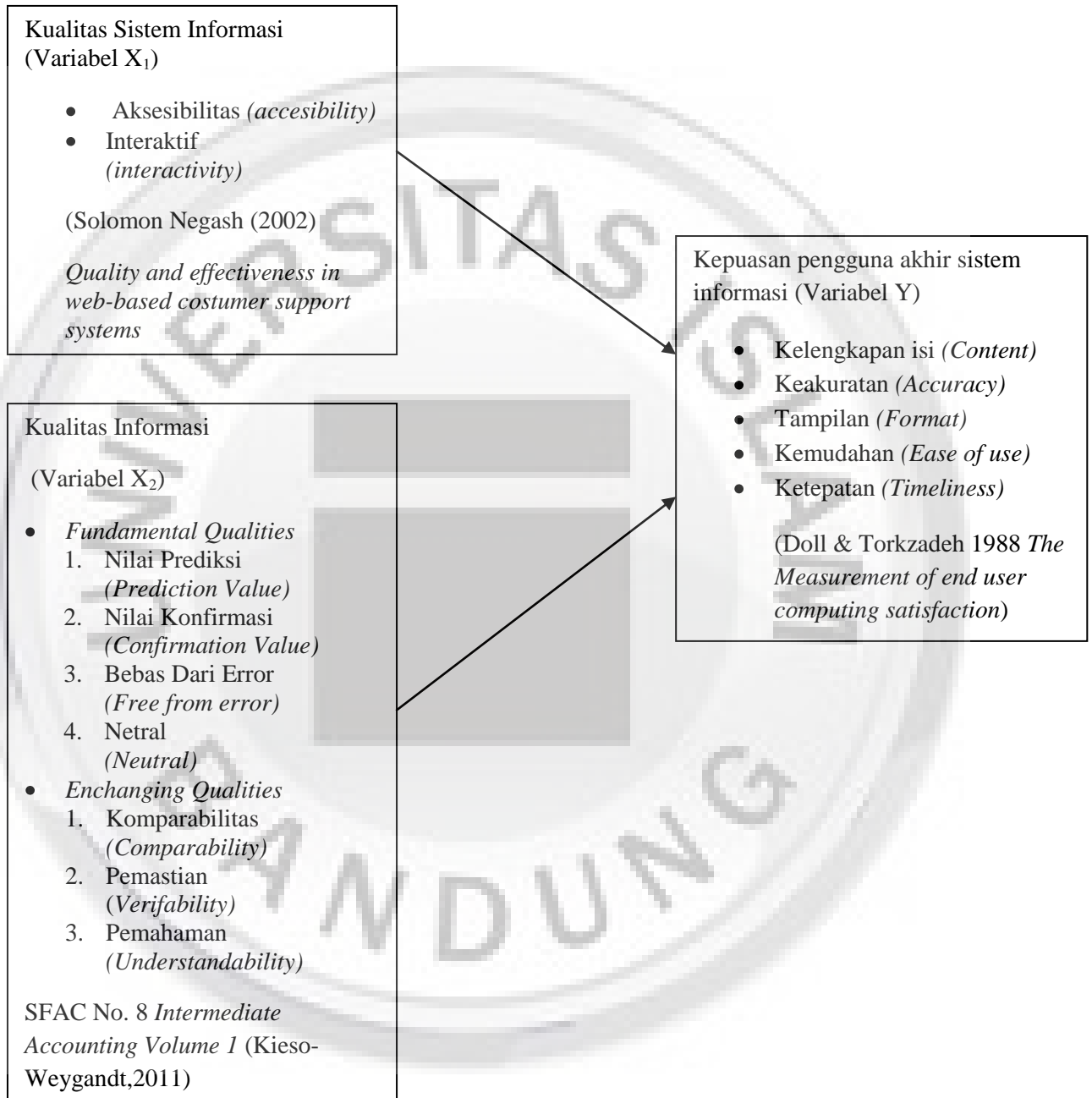
Kualitas Informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, semakin baik kualitas informasi akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas , maka akan berpengaruh negatif terhadap

kepuasan pengguna sistem informasi. Maka penulis menggunakan dimensi Menurut Kieso-Weygandt (2011) ada dua dimensi dan indikator-indikator mengenai kualitas informasi adalah *Fundamental Qualities* terdiri dari Nilai Prediksi, Nilai Konfirmasi, Bebas dari *Error* dan Netral serta *Enchancing Qualities* terdiri dari Komparabilitas, *Verifability*, *Understandability*.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Maka penulis menggunakan dimensi Menurut Doll dan Torkzadeh dalam kelima dimensi dari pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Pemakaia (*Ease of use*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Adapun gambar kerangka konseptual, seperti gambar 2.1 berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.4 Pengujian Hipotesis

Pengertian Hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2009:96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

H1: Semakin baik kualitas sistem informasi akan semakin meningkat kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera di Bandung.

H2: Semakin baik kualitas informasi akan semakin meningkat kepuasan pengguna *software* pada kantor AJB Bumiputera di Bandung.

H3: Semakin baik kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akan semakin meningkat kepuasan pengguna *software* pada kantor cabang AJB Bumiputera di Bandung.