BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Pada bagian ini secara singkat beberapa hasil penelitian terdahulu dimaksudkan untuk memberi gambaran untuk memperjelas penelitian ini, selain itu juga berguna untuk mendapatkan gambaran variabel-variabel.

1. Latifah Hanum (2007)

Penelitian Latifah Hanum (2007) dengan judul "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Jasa terhadap Efektifitas Sistem Informasi Berbasis Komputer". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ketiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi.

Populasi penelitian ini adalah para praktisi atau karyawan yang terlibat dalam perusahaan atau instansi yang sedang dan telah mengembangkan sistem informasi berbasis komputerisasi dan berlokasi di wilayah kota Malang. Populasi ini terdiri dari Bank Tabungan Negara Indonesia, Tbk, Bank Mega, PT. Asuransi Wahana Tata, PT. Asuransi Jiwasraya, PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Universitas Brawijaya Malang, KAP Doli, Rumah Sakit Islam Malang, PT. IBS Hasta Utama. Sampel penelitian ini para *user* sistem informasi pada 11 jenis perusahaan atau intansi berbeda yang ada di kota Malang sebagai obyek penelitian dengan jumlah responden 126 orang. Pemilihan sampel untuk penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*. Teknik pengambilan sampel mengggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan *metode judgement sampling*. Analisis data yang digunakan regresi linear berganda dengan *software SPSS 12.00*, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas,

uji heterokedastisitas, normalitas, autokorelasi), koefisien determinasi (R2), Uji F, dan Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa pada sistem informasi berbasis komputer secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas sistem informasi berbasis komputer tetapi dari ketiga variabel yang diuji kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem.

2. Darmawan (2010)

Penelitian Darmawan dengan judul "Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen". Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian secara parsial dari model Delone dan McLean (1992) pada sistem informasi manajemen keuangan daerah.

Populasi dalam penelitian ini adalah aparat Pemerintah Kabupaten Sragen yang ditunjuk sebagai operator SIMDA berjumlah 50 orang responden. Oleh karena populasi hanya berjumlah 50 orang maka seluruh populasi dijadikan responden (sensus). Analisis yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas serta analisis jalur dengan menggunakan SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh hipotesis yang diajukan hanya empat yang terbukti secara empiris berpengaruh sedangkan tiga hipotesis yang lain tidak signifikan. Kualitas sistem informasi dan kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Kualitas sistem informasi dan pentingnya sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kegunaan sistem.

Pentingnya sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem.

3. Nerissa Zukhruf (2011)

Penelitian Nerissa Zukhruf dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan yang Dipersepsikan, Kemudahan yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Teknologi". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis teknologi dan bagaimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi berbasis teknologi.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Telkom Cabang Malang area periode 2010/2011 sebanyak 100 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 99 orang. Analisis yang digunakan regresi linear berganda dengan *software SPSS 17.00*, uji F, uji t, koefisien determinasi, dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan yang dipersepsikan, dan kemudahan yang dipersepsikan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis teknologi.

Berdasarkan ringkasan-ringkasan penelitian terdahulu di atas, dengan demikian pemetaan pemetaan penelitian terdahulu dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas	Variabel bebas: kualitas	Metode yang digunakan	variabel kualitas informasi, kualitas

	Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Jasa terhadap Efektifitas Sistem Informasi Berbasis Komputer (Latifah Hanum, 2007)	informasi, kualitas sistem, kualitas jasa Variabel terikat: efektifitas sistem (kepuasan pengguna sistem informasi berbasis komputer)	penelitian ini metode survey. Sampel yang diambil Sampel penelitian ini para *user* sistem informasi pada 11 jenis perusahaan atau intansi berbeda yang ada di kota Malang sebanyak 126 responden.	sistem, dan kualitas jasa pada sistem informasi berbasis komputer secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas sistem informasi berbasis komputer tetapi dari ketiga variabel yang diuji kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem.
2.	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen (Darmawan, 2010)	Variabel bebas: pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi Variabel terikat: kegunaan dan kepuasan pengguna.	Metode yang digunakan penelitian ini metode survei. Sampel yang diambil seluruh aparat Pemerintah Kabupaten Sragen yang ditunjuk sebagai operator SIMDA berjumlah 50 orang .	- Kualitas sistem dan kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. - Kualitas sistem dan pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. - Pentingnya sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. - Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem.
3.	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan yang Dipersepsikan, Kemudahan	Variabel bebas: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan yang dipersepsikan, kemudahan	Metode pengumpulan data menggunakan metode survey. Sampel yang diambil adalah	Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan yang dipersepsikan, dan kemudahan yang dipersepsikan berpengaruh secara

	yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Teknologi (Nerissa Zukhruf, 2011)	yang dipersepsikan Variabel terikat: kepuasan pengguna sistem informasi	karyawan PT. Telkom Cabang Malang area periode 2010/2011 sebanyak 99 orang .	signifikan dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis teknologi.
4.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Achmad Faisal Saputro, 2012)	Variabel bebas: kualitas sistem, kualitas informasi, Variabel terikat: kepuasan Kerja	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan). Sampel yang diambil adalah karyawan pada PT. Bank Jatim Cabang Malang.	

Sumber : Data diolah (2012)

B. Tinjauan Teoritis

1. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem

Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan-kumpulan dari elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Komponen-komponen atau subsistem-subsistem dalam suatu sistem tidak dapat berdiri lepas sendiri-sendiri. Komponen-komponen atau

subsistem-subsistem saling berinteraksi dan saling berhubungan membentuk satu kesatuan sehingga tujuan atau sasaran sistem tersebut dapat tercapai.

Menurut Ladjamudin (2005:6) sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen lainnya. Karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada didalam sistem tersebut. Jogiyanto (2005:1) sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan Sutabri (2005:8) menjelaskan sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari definisi-definisi sistem di atas tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan yang terdiri dari satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu.

b. Konsep Dasar Informasi

Konsep dasar informasi menurut Ladjamudin (2005:8-10) terdiri dari :

a) Data
Definisi data adalah deskripsi dari suatu dan kejadian yang dihadapi. Definisi data yang lain adalah data merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Dalam menganalisis dan merencanakan perancangan suatu sistem harus mengerti terlebih dahulu komponen-komponen yang ada dalam sistem tersebut. Dari mana data dan informasi tersebut diperoleh dan kemana hasil pengolahan data dan informasi diperlukan.

b) Pengolahan Data
Pengolahan data adalah masa atau waktu yang digunakan untuk mendeskripsikan perubahan bentuk data menjadi informasi yang memiliki kegunaan. Ada beberapa operasi yang dilakukan dalam pengolahan data, antara lain sebagai berikut :

1. Data Masukan
   Kumpulan data transaksi ke sebuah pengolahan data medium.
2. Transformasi Data
   Beberapa bentuk data transformasi di antaranya adalah sebagai berikut:

a. Kalkulasi operasi aritmatik terhadap data *field*.
b. Menyimpulkan proses akumulasi beberapa data, misalkan, menjumlah jumlah jam kerja setiap hari dalam seminggu menjadi nilai total jam kerja per minggu.
c. Melakukan klasifikasi terhadap data grup-grup tertentu, seperti mengelompokkan data kedalam grup berdasarkan karateristik tertentu.informasi keluaran

3. Menampilkan hasil merupakan kegiatan untuk menampilkan informasi yang dibutuhkan pemakai melalui monitor atau cetakan, sedangkan memproduksi ulang merupakan kegiatan pentimpanan data yang digunakan untuk pemakaian lain yang membutuhkan.

c. Pengertian Informasi

Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi, dan lain sebagainya. Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi sehingga informasi ini sangat penting di dalam suatu organisasi. Informasi merupakan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengabilan keputusan. Sutabri (2005:33) informasi adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diintrepetasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Jogiyanto (2005:8) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Menurut Gordon. B. Davis dalam Ladjamudin (2005:8) informasi adalah sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun yang akan datang. Raymond McLeod dalam Ladjamudin (2005:9) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya. Sedangkan Turban *et al.* (2006:52) mengungkapkan definisi data dan informasi sebagai berikut: “Data adalah penjelasan dasar atas segala sesuatu, peristiwa, aktifitas, dan transaksi yang dicatat, diklasifikasi serta disimpan tetapi tidak diatur

untuk mengungkapkan makna tertentu sedangkan informasi merupakan data yang telah diatur sehingga memiliki makna dan nilai bagi penerimanya".

Dari definisi-definisi informasi di atas tersebut, dapatlah ditarik kesimpulan bahwa secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

d. Sistem Informasi

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Sutabri (2005:42) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sedangkan menurut Laudon dan Laudon (2000) "sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi".

Dari definisi-definisi sistem informasi di atas tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari

suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

e. Jenis Sistem Informasi

Manajemen membutuhkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang akan dilakukan. Sumber informasi untuk pengambilan keputusan manajemen bias dapat diperoleh dari sistem informasi yang berupa hasil pengolahan data elektronik (PDE) atau *non*-PDE. Menurut Jogiyanto (2005:15) komputer tidak harus digunakan didalam SIM, tetapi kenyataannya tidaklah mungkin SIM yang kompleks dapat berfungsi melibatkan elemen non-komputer dan elemen komputer. SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. Menurut Jogiyanto (2005:15) SIM meerupakan kumpulan sistem informasi sebagai berikut :

a. Sistem Informasi Akuntansi *(accounting infortion systems),* menyediakan informasi dari transaksi keuangan.
b. Sistem Informasi Pemasaran *(marketing information systems),* menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan-kegiatan pemasaran, kegiatan-kegiatan penelitian pasar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.
c. Sistem Informasi Manajemen Persediaan *(inventory management information system)*
d. Sistem Informasi Personalia *(personnel information systems)*

2. Kualitas Sistem (*quality of system*)

Pendapat dari Chen (2010:310) mengatakan bahwa "kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri". Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah DeLone & McLean (1992:64) "Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri". Berdasarkan beberapa pendapat para ahli sebagaimana diungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran dari kemampuan yang dihasilkan dari sistem informasi.

Untuk kualitas sistem, kehandalan mengacu pada keandalan sistem yang dioperasikan, fleksibilitas mengacu dengan cara sistem menyesuaikan dengan perubahan tuntutan pengguna, integrasi mengacu pada cara sistem memungkinkan data yang akan terintegrasi dari berbagai sumber, aksesibilitas mengacu pada kemudahan yang informasi dapat diakses atau diambil dari sistem, dan ketepatan waktu mengacu pada sejauh mana sistem menawarkan respon yang tepat terhadap permintaan informasi atau tindakan (Wixom and Todd, 2005:90).

3. Kualitas Informasi (*quality of information*)

Menurut Rai *et al* (2002:29) kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Ong *et al.* (2009:399) berpendapat "kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi". *Information Quality* merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997:19). Kualitas informasi merupakan kualitas

keluaran (*output*) yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992:76).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli sebagaimana diungkapkan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan hasil atau output yang dihasilkan oleh sistem informasi berupa informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas informasi dibentuk oleh empat dimensi antara lain kelengkapan merupakan derajat dimana sistem menyediakan semua informasi yang diperlukan. Akurasi merupakan persepsi pengguna bahwa informasi tersebut benar. Format merupakan tentang seberapa baik informasi yang disajikan, dan keterkinian merupakan tentang sejauh mana informasi yang *up to date* (Wixom and Todd, 2005:91).

4. Kepuasan Kerja (*job satisfaction*)

Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1081) "kepuasan kerja adalah perasaan efektif pengguna terhadap pekerjaan. Bisa berkaitan langsung dengan pekerjaan itu sendiri atau ke lingkungan kerja". Dapat dijelaskan bahwa pengguna akan memperoleh kepuasan kerja apabila pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem informasi yang baik atau sesuai kebutuhan. Menurut Ives *et al.* (1983:785) "Kepuasan pengguna adalah tingkat atau derajat dimana para penggguna yakin bahwa sistem informasi yang digunakan sesuai kebutuhan". Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah kepuasan dalam menggunakan sistem informasi yang ada sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Pengukuran kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian dari Norshidah Mohamed et al (2009:287) yang terdiri dari lima dimensi, antara lain: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan mudah digunakan (*ease of use*).

5. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi dan Kepuasan Kerja

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi (Mc Gill *et al*, 2003) dalam Radityo dan Zulaikha (2007:9). Semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas maka akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan atau meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Kegagalan suatu sistem informasi karena ketidakmampuan suatu sistem informasi memenuhi harapan pemakai.

Kualitas sistem menunjukan seberapa baik kemampuan yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas sistem yang baik dapat memberikan dampak terhadap informasi yang berkualitas. Kualitas sistem menunjukan adanya keterkaitan dengan kualitas informasi. Sehingga informasi yang berkualitas dapat memudahkan dalam pengambilan keputusan sehingga pengguna sistem informasi dapat memperoleh kepuasan dalam bekerja. Pendapat ini didukung hasil penelitian Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1087) bahwa kualitas sistem secara signifikan berkaitan dengan kualitas informasi, dan kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Sistem informasi yang baik tidak hanya membantu karyawan pada kinerja mereka,

tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka pada pembentukan sistem informasi dan kepuasan kerja.

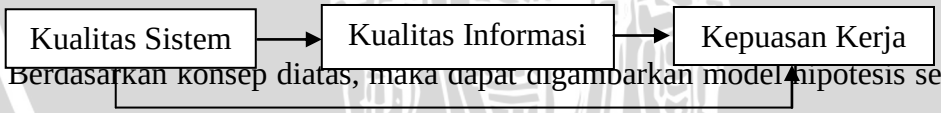
6. Model Konsep dan Hipotesis

Nazir (2009:151) mengatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:93) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban semntara terhadap rumusan masalah penelitian.

Hipotesis disusun berbasis fakta yang diketahui atau teori, singkat dan jelas, serta dapat diuji kebenarannya melalui hasil penelitian dari model teori konsep yang dinyatakan oleh Tzai Zhang Lee *at al* (2004:1086).

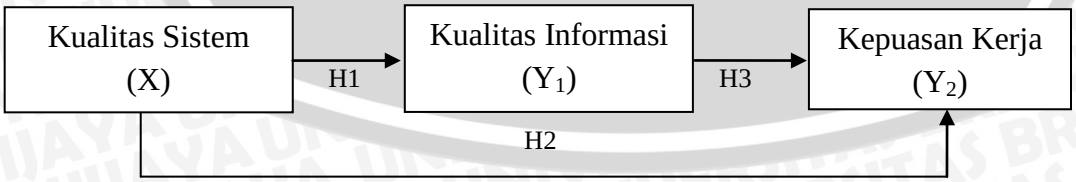
Berdasarkan pada bahasan sebelumnya, maka model konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1 : Model Konsep



Berdasarkan konsep diatas, maka dapat digambarkan model hipotesis sebagai berikut :

Gambar 2 : Model Hipotesis



Berdasarkan model hipotesis ini dapat dinyatakan secara verbal sebagai berikut :

H1 : kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas informasi.

H2 : Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H3 : Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.