

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi

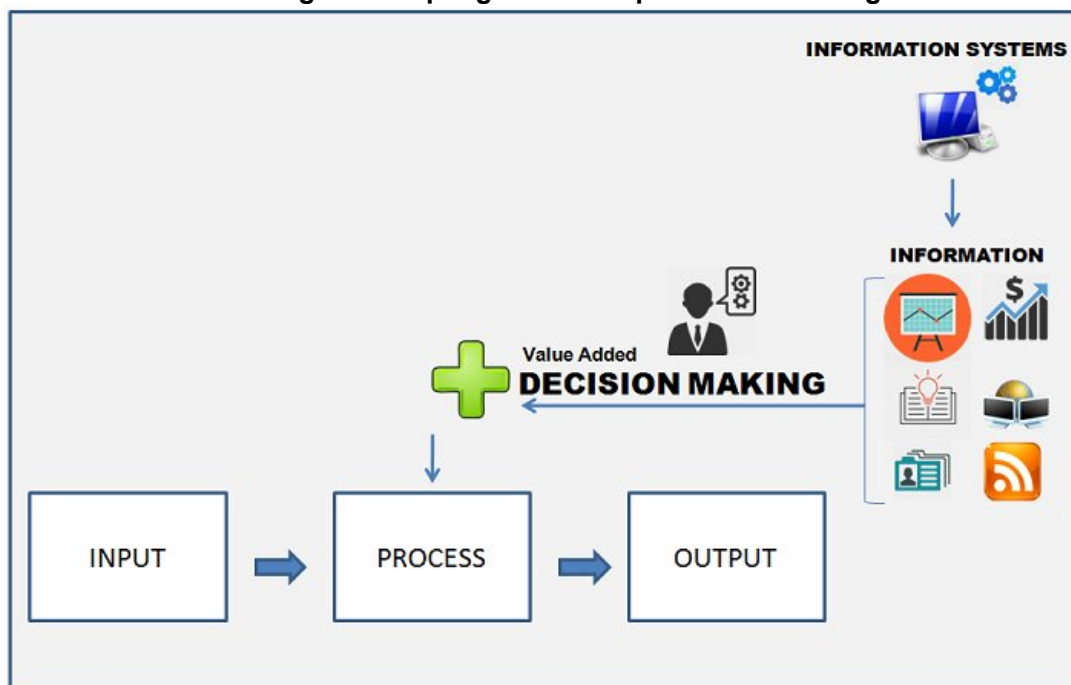
Kata sistem mengandung arti kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dan lainnya. Pengertian sistem informasi menurut Laudon (2000:15) adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas dalam perusahaan. Bodnar dan Hopwood (2010:3) mendefinisikan sistem informasi adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak komputer yang didesain sedemikian rupa untuk memproses data menjadi suatu informasi yang berguna. Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang bermanfaat bagi manajemen dalam mengambil keputusan objektif sesuai dengan sasaran organisasi.

2.2. Pentingnya Sistem Informasi dalam Organisasi

Hartono (2007:15) mengungkapkan dewasa ini organisasi sudah mulai bergantung pada sistem teknologi informasi sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Organisasi adalah sebuah sistem yang memiliki *input*, proses, dan *output*. Kegiatan organisasi memproses inputan dengan memberikan nilai tambah pada proses agar *output* sesuai target capaian. Ukuran keberhasilan organisasi *private* adalah selisih dari pendapatan output dan biaya input yang dikenal dengan *profit*. Selisih ini diperoleh dari nilai tambah yang diberikan pada saat pemrosesan. Nilai tambah yang diberikan berupa fungsi pengambilan keputusan (*decision making function*). Organisasi dalam mengambil keputusan selalu didasarkan pada informasi. Rangkaian informasi diproduksi oleh sebuah sistem yang dikenal

dengan sistem informasi berbasis teknologi. Sistem informasi menjadi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan yang pada akhirnya memberikan keuntungan bagi organisasi untuk berkompetisi, peningkatan produktivitas, menyederhanakan prosedur yang kompleks, otomatisasi keputusan operasional, dan mendukung taktik strategi organisasi (Al-Adaileh, 2009). Keuntungan dari implementasi sistem informasi bisa dicapai jika implementasi sistem informasi benar-benar sukses. Kesuksesan sistem informasi akan menjadi fokus utama pembahasan tulisan ini. Sistem informasi bagi organisasi ditunjukkan seperti pada Gambar 2.1

Gambar 2.1
Informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dalam organisasi



Sumber: data (diolah) 2017

2.3. Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi atau yang sering disebut *Technology Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini dikembangkan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*). Model penerimaan teknologi sering digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini dianggap sederhana dan mudah digunakan untuk memprediksi penerimaan

pengguna terhadap implementasi sistem informasi. Davis (1989) menyatakan penerimaan pengguna akan teknologi diukur dengan 2 konstruk penting, yaitu kegunaan persepsian dan kemudahan persepsian. Hartono (2007:2) mengungkapkan agar sistem Informasi dapat diterima baik oleh pemakainya, sistem perlu dipersiapkan dahulu dengan melihat anteseden-anteseden atau hal-hal yang menyebabkan pemakai mau menerimanya. Salah satu penyebab pemakai mau menerima adalah kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi. Jika pengguna merasakan bahwa sistem informasi itu bermanfaat dan mudah pengoperasiannya, mereka akan menerima sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi itu tidak bermanfaat dan sulit pengoperasiannya, pengguna akan menolak sistem informasi tersebut.

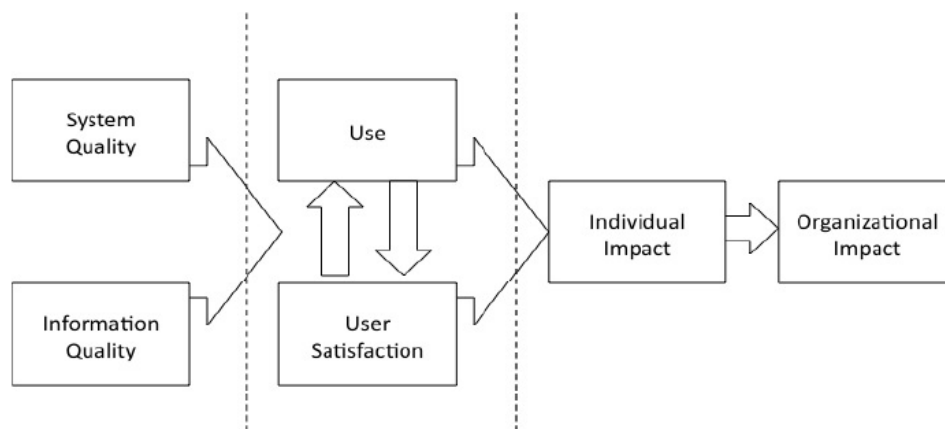
Kepuasan pengguna akhir komputer (*EUCS*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari keseluruhan interaksi pengguna akhir dengan sistem informasi. Pengukuran kepuasan pengguna akhir komputer adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan 5 komponen yang berpengaruh pada kepuasan pengguna akhir komputer, yaitu konten, keakuratan, format, dan ketepatan waktu sebagai indikator untuk kualitas informasi dan kemudahan pengoperasian sebagai indikator untuk kualitas sistem.

2.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Pada era digital seperti sekarang ini sistem informasi berbasis teknologi terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang selalu dinamis. Hal ini menuntut organisasi untuk melakukan pengukuran sejauh mana kesuksesan implementasi sistem informasi tersebut. Banyak peneliti yang tertarik untuk merumuskan model-model pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi. Salah satu model yang sering digunakan para peneliti adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Model ini menggunakan 6 konstruk, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu,

dan dampak organisasi. Penelitian DeLone dan McLean (1992) menjadi *role model* atau acuan peneliti lain untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) mengungkapkan sistem informasi bisa dianggap sukses jika ada dampak nyata terhadap organisasi. Salah satu dampak nyata terhadap organisasi adalah peningkatan keuntungan organisasi (*profit performance*). Penelitian kesuksesan sistem informasi dengan perspektif *profit* organisasi menjadi tren sekitar tahun 1981-1992. Puncaknya pada penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menggunakan dampak organisasi sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) menyatakan ada banyak konsep dan perspektif pengukuran kesuksesan sistem informasi. Besar kemungkinan peneliti lain akan memvalidasi dan menemukan inkonsistensi hasil sehingga bereksperimen memunculkan model kesuksesan sistem informasi terbaru. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) ditunjukkan seperti pada Gambar 2.2.

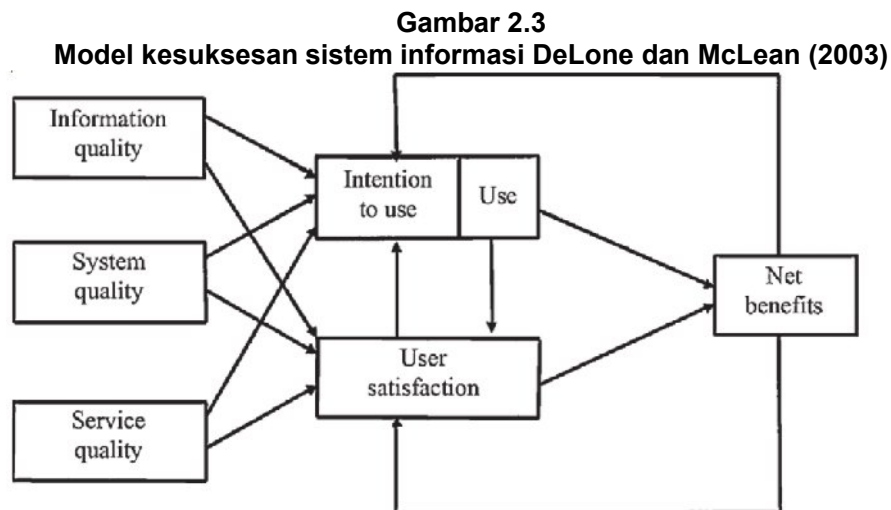
Gambar 2.2
Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992)



Sumber : (DeLone dan McLean, 1992)

Walaupun model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) sering digunakan untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi, tidak sedikit kritik yang ditujukan atas model tersebut. Pada tahun 2003 atau sekitar 10 tahun kemudian model kesuksesan sistem informasi direvisi kembali oleh DeLone dan McLean dengan penelitian "*The DeLone and McLean Model of Information System*

Success : A Ten-Year Update". Pada penelitian DeLone dan McLean (2003) ada perubahan model, yaitu ditambahkan konstruk kualitas layanan dan menggabungkan dampak individu dengan dampak organisasi menjadi satu konstruk manfaat bersih. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) ditunjukkan seperti pada Gambar 2.3.

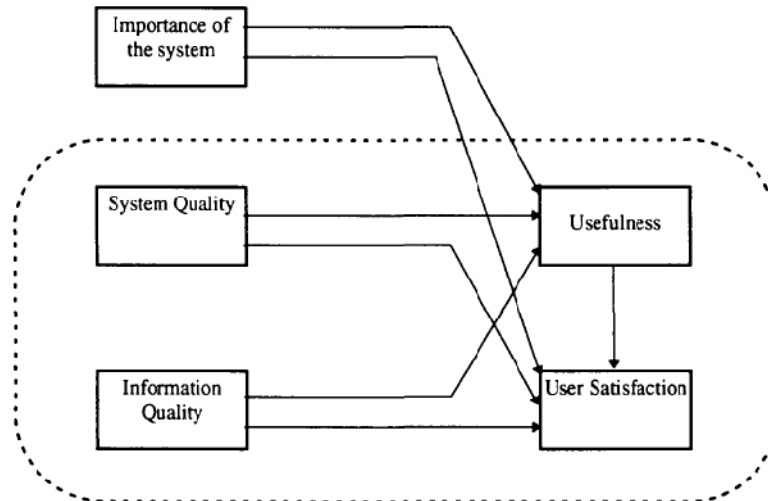


Sumber : (DeLone dan McLean, 2003)

Salah satu peneliti yang mengkritisi model kesuksesan DeLone dan McLean adalah Seddon dan Kiew (1996). Seddon dan Kiew (1996) menggunakan 5 konstruk, yaitu pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan (*usefulness*), dan kepuasan pengguna. Seddon dan Kiew (1996) menggunakan kepuasan pengguna sebagai indikator untuk menilai kesuksesan sistem informasi. Hal ini diungkapkan karena kepuasan pengguna merupakan titik akhir pengguna merasa puas atau tidak puas setelah berinteraksi dan menerima akumulasi manfaat sistem informasi. Responden penelitian ini adalah 104 orang staf Departemen Akuntansi di University of Melbourne. Hasilnya menyatakan kualitas sistem, kualitas informasi dan kegunaan merupakan faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi. Berbeda dengan DeLone dan McLean (2003) yang menggunakan konstruk minat penggunaan, penelitian Seddon dan Kiew (1996) lebih menitikberatkan pada kegunaan persepsian yang berpengaruh besar pada kepuasan pengguna. Hal berbeda lainnya adalah tidak menggunakan konstruk dampak individu dan dampak organisasi sebagai

indikator kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996) seperti ditunjukkan pada Gambar 2.4.

Gambar 2.4
Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996)



Sumber : (Seddon dan Kiew, 1996)

Penelitian lain dilakukan oleh Indriasari (2008) menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dengan 4 konstruk, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan nyata, dan kepuasan pengguna. Responden penelitian adalah pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah di Provinsi Sulawesi Tengah. Model penelitian Indriasari (2008) ini memodifikasi model DeLone McLean (2003) dengan menghilangkan konstruk kualitas layanan dan menitikberatkan pada kepuasan pengguna sebagai indikator utama kesuksesan sistem informasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan nyata berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Saleh, *et al.* (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Konstruk yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna sistem informasi. Responden penelitian ini adalah 42 bendahara di Satuan Kerja Pemerintah Aceh (SKPA) yang setiap harinya berinteraksi dengan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Pemerintah Daerah (SIPKD). Hasil yang diperoleh

kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi, semakin baik kualitas sistem akan menghasilkan informasi yang handal, relevan, dan tepat waktu. Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, semakin baik sistem informasi yang dijalankan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi.

Nursudi (2013) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Penelitian ini menggunakan 6 konstruk, yaitu kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, layanan, dan kepuasan pengguna. Responden penelitiannya 81 *operator* aplikasi pelaporan keuangan pemerintah tingkat satker di wilayah pembayaran KPPN Padang. Hasil yang diperoleh kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, sedangkan dukungan manajemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Karaman dan Bolen (2015) mencoba menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) untuk mengevaluasi implementasi sistem informasi *Learning Management Systems* (LMS) pada *Open Educational Faculty* Ataturk University, Turkey. Model ini menggunakan 5 konstruk, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, dan kepuasan pengguna. Respondennya 3067 mahasiswa pengguna sistem informasi LMS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan minat penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan namun kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Minat penggunaan ini merepresentasikan frekuensi penggunaan LMS oleh mahasiswa, sedangkan kualitas layanan ini merujuk pada petunjuk dan dokumen pendukung sistem informasi LMS. Karaman dan Bolen

(2015) mengungkapkan kualitas layanan tidak berpengaruh pada minat penggunaan dikarenakan sistem informasi yang penggunaannya bersifat wajib, pengguna akan cenderung mengabaikan kualitas layanan.

Rukmiyati dan Budiarta (2016) melakukan penelitian dengan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan persepsian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Respondennya 122 pengguna sistem informasi akuntansi pada hotel berbintang di Provinsi Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kegunaan persepsian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

2.5. Sistem Informasi Keuangan Daerah

Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2005 menyatakan SIKD adalah Sebuah sistem yang mendokumentasikan, mengadministrasikan, serta mengolah data pengelolaan keuangan daerah dan data terkait lainnya menjadi informasi yang disajikan kepada masyarakat dan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban pemerintah daerah. SIKD diperlukan dalam penyediaan informasi keuangan daerah yang komprehensif kepada masyarakat luas serta dasar bagi para pejabat pembuat kebijakan fiskal dalam membuat keputusan. Hal ini dilakukan sebagai tanggung jawab pemerintah terhadap para stakeholder dan dalam pelaksanaannya harus senantiasa berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

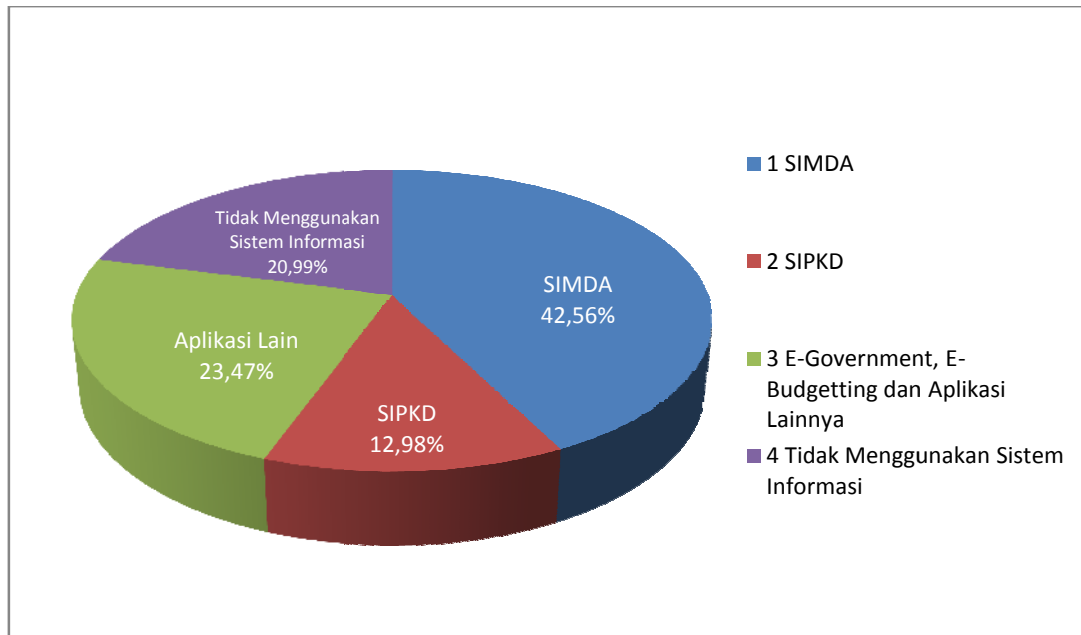
Sebagaimana diatur dalam UU No.33 tahun 2004 pasal 101 dan PP 56 tahun 2005 pasal 9, tujuan implementasi SIKD, yaitu merumuskan kebijakan dan pengendalian fiskal nasional, menyajikan informasi keuangan daerah secara nasional, merumuskan kebijakan keuangan daerah, seperti dana perimbangan, pinjaman daerah, dan pengendalian defisit anggaran dan melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi pendanaan desentralisasi, dekonsentrasi, tugas pembantuan, pinjaman

daerah, dan defisit anggaran daerah. Pengguna SIKD ini adalah seluruh staf pengelola keuangan di pemerintah daerah. Sistem ini bersifat wajib bagi aparatur pengelola keuangan dan tata cara pelaksanaannya sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Sistem Informasi Keuangan Daerah yang digunakan pada setiap pemerintah daerah berbeda-beda atau tidak seragam. Hal ini dikarenakan pemerintah pusat tidak menetapkan penggunaan sistem informasi tertentu untuk menunjang pengelolaan keuangan daerah. Artinya, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk memilih sistem informasi yang akan diimplementasikan sesuai dengan keadaan, kebutuhan, dan kemampuan daerahnya masing-masing selama tidak bertentangan dengan Undang-Undang. Hal ini dilakukan dengan maksud agar pemerintah daerah lebih kritis dan inovatif serta mempunyai inisiatif untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan daerah.

Data Direktorat Jendral Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan tahun 2012 dari 524 pemerintah daerah menunjukkan sebanyak 223 pemerintah daerah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Keuangan Daerah (SIMDA). Aplikasi ini dibangun oleh Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Sebanyak 68 pemerintah daerah menggunakan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). Aplikasi ini dibangun oleh Kementerian Dalam Negeri. Sebanyak 123 pemerintah daerah menggunakan sistem informasi lain atau menggunakan jasa pihak ketiga (swasta), dan sebanyak 110 pemerintah daerah masih belum menggunakan sistem informasi. Data sebaran pengguna SIKD seluruh Indonesia ditunjukkan pada Gambar 2.5.

Gambar 2.5
Data sebaran pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD)



Sumber : DJPK Tahun 2012 Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Kesuksesan implementasi sistem informasi keuangan daerah diharapkan dapat menunjang pengelolaan keuangan daerah yang transparan dan akuntabel. Kesuksesan implementasi SIKD akan menghasilkan informasi yang akurat sehingga kebijakan-kebijakan pemerintah daerah yang berdasar pada informasi tersebut dapat tepat sasaran. Pada akhirnya kebijakan yang tepat sasaran akan menyejahterakan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.6. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merujuk pada kombinasi kualitas perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari Sistem Informasi Keuangan Daerah dalam mendukung pengelolaan keuangan daerah. Intinya pada sejauh mana kemampuan SIKD dapat memenuhi kebutuhan pengelolaan keuangan daerah. DeLone dan McLean (1992) menyatakan fokus kualitas sistem pada seberapa baik kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna.

Sistem yang diimplementasikan harus memperhatikan beberapa aspek, yaitu aspek kualitas teknis sistem, aspek kebutuhan organisasi, dan aspek para penggunanya. Sebaik-baiknya sistem jika tidak ramah terhadap penggunanya (*user friendly*) akan menurunkan minat penggunanya. Sistem yang diimplementasikan juga harus sesuai dengan kebutuhan organisasi dan memberikan nilai tambah bagi organisasi. Kriteria sistem yang berkualitas menurut Steinbert dan Romney (2005:5) :

1. Konsisten. Perencanaan memungkinkan sasaran dan tujuan sistem sesuai dengan rencana stratejik keseluruhan organisasi
2. Efisien. Sistem akan lebih efisien, subsistem akan lebih terkoordinasi, dan terdapat dasar yang baik untuk memilih aplikasi baru untuk pengembangan.
3. Terkemuka. Organisasi akan tetap menjadi pemimpin dalam perubahan teknologi informasi yang ada.
4. Pengurangan biaya. Pengeluaran biaya dan waktu yang tidak perlu seharusnya dapat dihindari. Sistem tersebut mudah untuk digunakan.
5. Kemampuan adaptasi. Pihak manajemen dapat lebih bersiap-siap untuk kebutuhan di masa yang akan datang dan para pegawai dapat lebih baik mempersiapkan diri atas berbagai perubahan yang akan terjadi.

Agar tidak mengalami kegagalan, manajemen organisasi harus mampu memprediksi keluaran sistem supaya sejalan dengan sasaran organisasi. Sasaran yang harus dicapai sistem informasi adalah (Halim, 2007:43) :

1. Informasi yang dihasilkan harus tepat pada waktunya, dalam bentuk yang mudah dipahami, relevan dengan keputusan yang akan diambil, dan dapat dipercaya. Artinya, informasi harus teliti dan tidak mengandung kesalahan-kesalahan.
2. Biaya untuk melaksanakan sistem informasi itu harus dibuat seminimal mungkin tanpa mengorbankan manfaat sistem dalam menghasilkan informasi dan dalam pengawasannya harus melibatkan organisasi tersebut.

3. Sistem informasi yang direncanakan harus fleksibel, artinya sistem harus dapat menampung perubahan dalam kebutuhan informasi tanpa perlu melakukan perubahan besar.
4. Sistem informasi harus sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan tanpa menimbulkan kesulitan-kesulitan yang tidak perlu.

2.7. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merujuk pada keluaran dari sistem informasi. Hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari sistem informasi yang dihasilkan (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas laporan keuangan yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Penggunaan teknologi informasi diharapkan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi para penggunanya. Fungsi teknologi informasi (Halim, 2007:43), yaitu :

1. Mengumpulkan data
2. Pengolah data
3. Pelaporan data
4. Penyimpanan
5. Pengiriman

Sistem teknologi informasi dapat membantu melakukan pekerjaan pengolahan data sampai dengan menghasilkan informasi laporan keuangan. Informasi yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan penggunanya. Menurut O'Brient (2004:15) kualitas informasi terdiri dari :

1. Dimensi waktu. Waktu adalah sebuah aset dan sumber keuntungan yang kompetitif. Perusahaan harus berpikir tentang sumber waktu seperti halnya mereka berpikir tentang sumber modal, fasilitas, bahan, teknologi, dan manajemen. Perusahaan yang memandang waktu sebagai sebuah aset yang bernilai akan berusaha memaksimalkan sumber-sumber tersebut untuk kemajuan internal dan external yang meliputi :
 - a) *Timeliness* (tepat waktu), artinya informasi harus tersedia ketika dibutuhkan

- b) *Currency* (aktual), artinya informasi harus terbaru
- c) *Frequency*, artinya informasi harus tersedia ketika sering dibutuhkan
- d) *Time Periode*, artinya informasi harus tersedia dalam rentang periode yang dibutuhkan

2. Dimensi konteks :

- a) *Clarity* (jelas), artinya informasi harus disajikan dalam bentuk yang jelas dan mudah dimengerti
- b) *Detail* (rinci), artinya informasi yang disajikan harus rinci namun ringkas
- c) *Order* (tersusun), artinya informasi disusun dalam rangkaian yang telah ditentukan
- d) *Presentation* (penyajian), harus disajikan dalam bentuk naratif, numerik, grafis, atau bentuk lainnya
- e) *Media* (sarana), yaitu informasi harus disediakan dalam bentuk dokumen kertas kerja yang tercetak, tampilan video, atau media lainnya

2.8. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan ini merujuk pada seberapa baik kualitas layanan Departemen TI dalam mendukung penyelenggaraan sistem informasi. Departemen sistem informasi dengan tim TI sebagai pelaksana dan penyedia layanan menjadi ujung tombak dalam kesuksesan implementasi sistem informasi. Kemampuan memberikan bantuan perbaikan, instalasi, pengetahuan produk, dan pelatihan menjadi indikator kualitas layanan sistem informasi. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kesuksesan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Menurut DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan kualitas layanan yang baik dilihat dari beberapa prinsip berikut, yaitu:

- a) Jaminan Kepastian. Jaminan kepastian dari Departemen TI terhadap pengguna sistem informasi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan layanan dengan tingkat keyakinan dan kepastian yang tinggi.

- b) Empati. Merupakan perhatian yang diberikan Departemen TI kepada pengguna sistem informasi dengan rasa tulus tanpa prasyarat kondisi tertentu.
- c) Responsif menunjukkan kecepatan Tim TI dalam merespon kebutuhan pengguna sistem informasi

2.9. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Secara umum kegunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Kegunaan persepsian merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang manfaat dari penggunaan sistem informasi, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak berguna, mereka akan tidak menggunakan atau menolaknya.

Davis (1989) mendefinisikan kegunaan persepsian sebagai suatu tingkatan seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan kinerja. Menurut Thompson (1991) mengungkapkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi. Menurut Chin dan Todd (1995) kegunaan dilihat dari segi kemanfaatan, yaitu (1) Menjadikan pekerjaan lebih mudah, (2) Bermanfaat, (3) Menambah produktivitas. Kegunaan dari segi efektivitas, yaitu (4) Meningkatkan efektivitas, dan (5) Meningkatkan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan beberapa definisi dan telaah literatur di atas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya. Seseorang akan percaya pada teknologi informasi jika teknologi informasi memberikan kontribusi positif terhadap dirinya. Seseorang akan percaya pada suatu teknologi informasi jika teknologi informasi tersebut bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya.

2.10. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai perasaan akhir berupa rasa senang atau tidak senang yang dihasilkan interaksi dengan sistem (Seddon dan Kiew, 1996). Kepuasan dapat dicapai jika hasil teknologi informasi sesuai dengan harapan penggunanya. Sebaliknya, jika hasil teknologi informasi tidak sesuai dengan harapan, akan berdampak pada turunnya tingkat kepuasan penggunanya dan sistem dapat dikatakan gagal. Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan kepuasan pengguna ini penting karena sukses tidaknya implementasi sistem informasi diukur dari tingkat kepuasan pengguna.