

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu (Jogiyanto, 1989:1). Menurut Edhy Sutanta (2009: 4) sistem secara umum dapat didefinisikan sebagai kumpulan hal atau elemen yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. Sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu: komponen sistem, batasan Sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Informasi merupakan data yang telah diolah sehingga memiliki makna bagi pengguna (Abdul Kadir, 2014:43). Hal tersebut didukung oleh pendapat Sutanta (2003:10) yang mengemukakan bahwa informasi adalah hasil olah data menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya, menurut Dassy Irmawati dan Indrihapsari (2014) informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga memiliki arti bagi penggunanya sehingga dapat digunakan untuk melakukan pengambilan keputusan.

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan(atau mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi (Loudon

& Loudon, 2008:15). Hal tersebut didukung oleh pendapat Davis yang mengemukakan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto, 1989:11). Sedangkan menurut Husein (2008:6), sistem informasi adalah sistem yang berbasis teknologi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk mengolah dan menyebarkan (*dissemination*) informasi. Sedangkan menurut Hariyanto (2008:143), sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan. Dari beberapa pendapat tentang sistem informasi maka dapat diketahui bahwa sistem informasi adalah komponen perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi.

Sistem Informasi Manajemen atau SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen (Jogiyanto 1989:14). Hal tersebut didukung oleh pendapat Ramadhania (2014:328) yang mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelola informasi dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Loudon & Loudon (2008:155) sistem informasi manajemen membantu manajer mengawasi dan mengelola bisnis dengan menyediakan informasi mengenai kinerja organisasi. sedangkan fungsi utama SIM adalah untuk menangani masalah-masalah terstruktur atau masalah-masalah yang dideteksi dengan

data. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang diterapkan pada suatu organisasi yang menyediakan informasi manajemen untuk mengatasi berbagai masalah.

2. SIM di SMP Genrus Nusantara Boarding School

SMP Genrus Nusantara menggunakan SIM bertujuan untuk memberikan informasi yang *update* tentang kondisi anaknya yang bersekolah di SMP Genrus Nusantara. Informasi yang diberikan berupa informasi kehadiran harian di sekolah, nilai ulangan harian, nilai UTS, nilai UAS, informasi pembayaran SPP, informasi uang saku dan pengeluaran sehari sari serta informasi nilai pondok.

SIM di SMP GNBS ini digunakan oleh 4 pengguna, yaitu :

a. Admin Uang Saku

Admin uang saku bertugas untuk melayani masuk dan keluarnya uang saku harian siswa setiap harinya. Admin uang saku dapat melakukan transaksi menyimpan uang, mengeluarkan uang dan melihat laporan transaksi yang dilakukan.

The screenshot shows two windows of a software application. The top window is titled 'Tampilan Admin Uang Saku' and displays a grid of student transactions. The columns include ID, Nama, Tanggal, Status, Total, and Saldo. One transaction is highlighted in yellow. The bottom window is titled 'Detail Kesiagaan' and shows a grid of transaction details with columns like ID, Tanggal, Debet, Kredit, Saldo, and Keterangan. Both windows have a header with the school logo and name 'YAYASAN PENDIDIKAN BAITUL MUNIR'.

ID	Nama	Tanggal	Status	Total	Saldo
1	Pertiwi soft chrisnanda STANDH	03/03/2018	Akhir	Rp. 0,00	Rp. 0,00
2	Ryan Fadly Galih RAHMAT PABRI SANTHI	03/03/2018	Akhir	Rp. 0,00	Rp. 0,00
3	Alia	18/03/2018	Buka	Rp. 395,500	Rp. 395,500
4	Wahyudin	18/03/2018	Akhir	Rp. 185,00	Rp. 185,00
5	Denden Sopman	23/03/2018	Akhir	Rp. 0	Rp. 0

ID	Tanggal	Debet	Kredit	Saldo	Keterangan
1	23/03/2018	Rp. 10,000	Rp. 0	Rp. 185,00	uang zakat si Ramdhan
2	23/03/2018	Rp. 10,000	Rp. 0	Rp. 185,00	Uang zakat Akbar Rizki

Gambar 1. tampilan admin uang saku

b. Admin SPP

Admin SPP bertugas untuk menginputkan data pembayaran SPP siswa yang telah dibayarkan oleh orang tua siswa. Data berasal dari bukti pembayaran ke rekening sekolah yang dikirimkan melalui whatsapp.

c. Admin Kesiswaan

Admin Kesiswaan mempunyai beberapa tugas yaitu untuk mengelola data siswa yang ada disekolah melalui menu buku induk. Hal dapat dilakukan adalah melengkapi data siswa, melakukan pengaturan kelas dan mutasi.

No.	NIS	Nama Lengkap	Tgl. Tempat L.	Kelas	Status Siswa	No. NIK	Nama Ayah	Alamat
1		AKT	L - 04/10/2000		SARJAD			2018
2	22018008 731060022018008	Errica Multi Hikka	P - 07/03/2000 Banjarneg RT 02 no 05 kelurahan Karang anyar		MASLUHAM	3.1PA.1		2018
3	+ 22018001 6751060032018001	BAGAS PRABOWO	L - 24/05/2000 Kediri RT 17 RW 06, Kel.Tegalrejo, Kec.Besi Kab.Gresik		SETHIAHARDI	3.1PA.1		2018
4	22018008 731060022018008	Mohammed Farhan	L - 18/03/2000 Jl. Bawean no. 10 Cilacap		BABIBANG BILANTO	3.1PA.1		2018
5	22018004 731060022018004	Petri Sofi Oktiawati	P - 03/05/2000 Jl. Dukuh RT/RW 02/05 Mijen, Kota Semarang		KURADI	3.1PA.2		2018
6	22018002 731060022018002	ZAKHRI MUALLIM ASIH	L - 28/09/2000 Cikas Timur RT 01 RW 01		TRE WILARNO	3.1PA.1		2018
7	22018001 731060022018001	MRP MIZENKO LAJUW UMAZI	P - 07/08/2000 Jl. KDR. COKEDEMENTO NO.199		ERWANTO SUKETUTU IPV	3.1PA.1		2018
8	22018008 731060022018008	Anissa Elza Rizqiani	P - 03/08/2000 JLN TANTU MULYAH RT 01 RW 01 SOED		PRALONO	3.1PA.2		2018
9	22018002 731060022018002	Hidayat Khairia Idrisah	P - 28/01/2000 KEDIRI RT 21 RW 0 KEBONALEM I		KUSNO	3.1PA.2		2018
10	22018001 731060022018001	AHMAD Fitrianto	L - 18/12/2001		KOSTAD	3.1PA.1		2018

Gambar 2. tampilan admin kesiswaan pada menu buku induk

Selain mengelola buku induk, admin kesiswaan dapat melakukan input absensi.

No.	NIS	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Keterangan
1	22018002	Abdi Rizaldi	L	Hadir
2	22018003	Abdi Elma Pachikah	L	Hadir
3	22018004	ADRIAN FAIZ MAHENOK	L	Hadir
4	22018008	Akhmad Mustafa Solikh	L	Hadir
5	22018015	BAGAS MUBAROK	L	Hadir
6	22018017	Cesarhando Albasit	L	Hadir

admin

Gambar 3. tampilan admin kesiswaan pada menu absensi

kesiswaan juga bertugas untuk melakukan input nilai siswa.

Gambar 4. tampilan admin kesiswaan pada menu nilai siswa

Selain itu, admin kesiswaan juga dapat mengelola data kepegawaian

Gambar 5. tampilan admin kesiswaan pada menu kepegawaian

Admin kesiswaan dapat melakukan cetak rapor atau laporan hasil belajar siswa

Gambar 6. tampilan admin kesiswaan pada menu laporan kurnas.

d. Orang tua



Gambar 7. tampilan pengguna orang tua

Orang tua sebagai penerima informasi yang dikelola oleh sekolah. Orang tua dapat menerima informasi tentang kehadiran siswa, nilai sekolah, nilai pondok, laporan keuangan harian dan laporan pembayaran SPP serta pengumuman.

3. Penelitian Survei

Survei merupakan salah satu metode ilmiah yang tergolong masih baru. Menurut Fred N. Kerlinger (2004:660), penelitian survei mengkaji populasi (*universe*) yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji *sample* yang dipilih dari populasi tersebut, untuk menemukan insidensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel. Sejalan dengan pendapat tersebut, Widodo (2008:43) mengemukakan bahwa penelitian survei digunakan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan skala populasi yang sangat besar. Tetapi pengukuran variabelnya lebih sederhana dengan instrumen yang sederhana dan singkat. Sedangkan menurut Masri Singarimbun dan Effendi (1989), penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil *sample* dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Prosedur penelitian yang digunakan adalah metode survei. Langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan survei menurut Masri Singarimbun dalam (Andi Prastowo, 2011:189), terdapat tujuh tahap sebagai berikut:

a. Merumuskan Masalah dan Menentukan Tujuan

Menurut Mantra (1983:150), masalah merupakan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Sedangkan Istijanto (2010), mengemukakan bahwa masalah merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, karena masalah dapat menghadirkan petunjuk berupa jenis informasi yang nantinya akan sangat dibutuhkan. Masalah dapat berasal dari berbagai macam sumber, di antaranya teori, pengamatan, pengalaman, ataupun gabungan antar ketiganya.

Langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian survei, tujuan penelitian adalah untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan. Sehingga, tujuan harus disesuaikan dengan permasalahan yang telah ditemukan pada tahap sebelumnya.

b. Menentukan Konsep dan Hipotesis, serta Menggali Kepustakaan

Menurut Masri Singarimbun dan Effendi (2009), konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat digunakan untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Kosep atau pengertian adalah unsur pokok di dalam suatu penelitian, apabila masalah dan kerangka teorinya sudah jelas, bisanya sudah diketahui pula fakta mengenai hal yang menjadi pokok perhatian dan suatu konsep sebenarnya merupakan definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala itu (Tan dalam Koentjaraningrat, 1997:32). Pemilihan konsep yang tepat merupakan hal yang penting namun juga rumit karena terdapat banyak pilihan konsep yang dapat digunakan. Untuk itu, perlu ditentukan ruang lingkup dan batasan masalah yang akan diselesaikan.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2009). Pendapat tersebut didukung oleh Margono (2004) yang mengemukakan bahwa hipotesis berasal dari kata "hypo" yang berarti "kurang dari" dan "tesis" yang berarti

“pendapat”. Dengan demikian, hipotesis dapat diartikan sebagai suatu pendapat yang sifatnya masih sementara dan merupakan suatu kemungkinan jawaban dari masalah yang diajukan.

Menggali kepustakaan maksunya adalah mencari informasi mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Informasi dapat berasal dari teori-teori mengenai masalah yang diteliti ataupun publikasi/hasil penelitian terdahulu.

c. Pengambilan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Nawawi, 1988:141). Sedangkan menurut Sugiyono (2006:117), populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek/subjek yang memiliki ciri sama yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:118). Hal tersebut didukung oleh pendapat Soehartono (2004:57) yang mengemukakan bahwa sampel merupakan suatu bagian populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti.

d. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau perntanyaan tertulis mengenai data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden (Suryo Anwar, 2009:168). Sedangkan menurut Dewa Ketut Sukardi (1983), kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang tidak memerlukan kedatangan langsung dari sumber data. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner merupakan salah satu alat pengumpul

data dalam asesmen nontes, yang berupa serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang diajukan pada responden (peserta didik, orang tua, ataupu masyarakat). Kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu judul angket, pengantar yang berisi tujuan atau cara pengisian, item pertanyaan/pernyataan, bisa juga berupa opini atau pendapat, dan fakta,

Penelitian ini meneliti empat aspek dalam standar kesuksesan DeLone dan McLean yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan kuesioner DeLone dan McLean yang mengacu pada empat aspek tersebut.

e. Pekerjaan Lapangan

Pekerjaan lapangan dapat diartikan sebagai pelaksanaan pengambilan data dengan memberikan kuesioner yang telah dibuat kepada responden. Dalam penelitian ini, responden adalah siswa SMP Genrus Nusantara Boarding School dengan jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti.

f. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan penghitungan untuk mengetahui tingkat kualitas dari aspek-aspek yang diteliti. Pengolahan data dilakukan dengan pengujian normalitas data dengan Kolmogoroc-Smirnov karena datanya lebih dari 50 dan pengujian hipotesis dengan Korelasi Kendall Tau. Hal ini dilakukan karena data yang digunakan adalah data ordinal dan hipotesisnya bersifat asosiatif (Jonathan, 2006:147). Korelasi Kendall Tau digunakan untuk mengukur kekuatan atau hubungan dua variabel.

g. Analisis dan Pelaporan

Analisis dan pelaporan merupakan tahap akhir penelitian. Analisis berupa kesimpulan dari penelitian dan pelaporan berisi hal-hal yang telah dilakukan peneliti selama penelitian.

4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

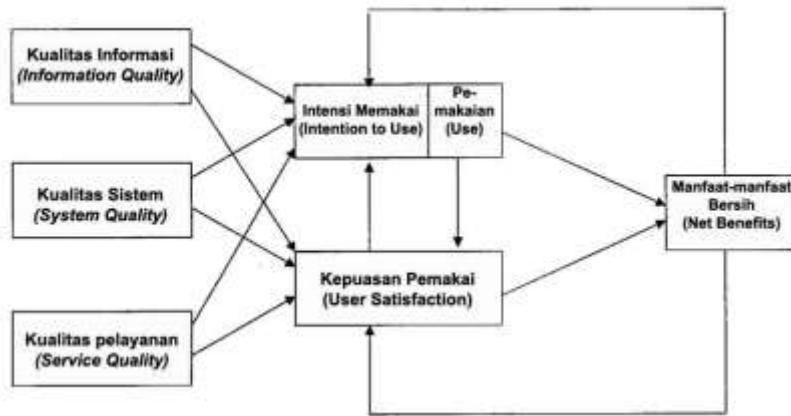
Sistem Informasi diterapkan di suatu organisasi mempunyai tujuan agar kinerja sistem informasi dapat memberikan hasil atau manfaat untuk organisasi. Menurut Suwandi

(2013:227) Pengukuran atau penilaian adalah pengukuran adalah pemberian angka pada seseorang atau sesuatu objek yang dimaksudkan untuk membedakan tingkat orang atau objek itu mengenai hal yang diukur dengan cara sistematis. Mclean dan Delone dapat menjelaskan faktor kesuksesan untuk mengukur sistem informasi dengan sederhana namun valid. Teori ini disebut dengan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (D&M IS Success Model). DeLone dan McLean (1992) menjelaskan enam faktor yang mempengaruhi kesuksesan sebuah sistem, yaitu:

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)
- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- c. Penggunaan (*Use*)
- d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- e. Dampak Individu (*Individual Impact*)
- f. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*)

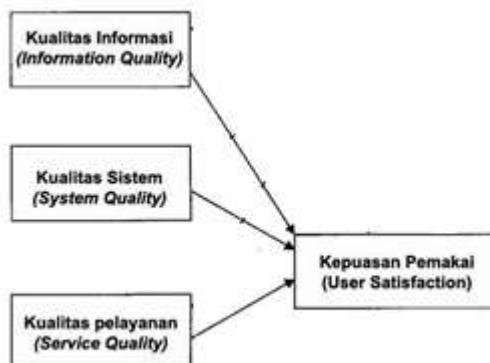
DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui model awal di atas dengan tambahan kualitas pelayanan. Serta mengubah variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfat-manfaat bersih. Menurut DeLone dan McLean (2003) enam faktor kesuksesan yang baru adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)
- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
- d. Penggunaan (*Use*)
- e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- f. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)



Gambar 8. Model kesuksesan sistem informasi D&M

Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Kualitas layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, dan kepuasan pengguna ditentukan oleh respon pengguna terhadap *output* sistem informasi. Kualitas informasi, sistem, dan pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pengguna. Penelitian ini dibatasi pada mengukur kesuksesan implementasi sistem diukur pada kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini berfokus pada empat faktor yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.



Gambar 9. Model Penelitian yang digunakan

Adapun penjelasan masing-masing dimensi pengukuran Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (*system quality*) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Beberapa peneliti telah mengembangkan pengukuran untuk memprediksi kualitas sistem:

Swanson (1974) dalam Jogiyanto (2007: 12) menggunakan pengukuran apresiasi terhadap SIM oleh para pemakai manajer untuk mengukur kualitas sistem. Item-Item pengukuran yang digunakan adalah :

- Keandalan dari sistem komputer (*reliability of the computer system*)
- Waktu respon *on-line* (*on-line response time*)
- Kemudahan menggunakan terminal (*the easy of terminal use*) dan lainnya

Emery (1971) dalam Jogiyanto (2007:13) menggunakan konsep karakteristik sistem (*system characteristics*) untuk mengukur kualitas sistem informasi. Karakteristik sistem (*system characteristics*) yang diukur adalah

- Isi dari basis data (*content of the database*)
- Agregasi dari rincian-rincian (*aggregation og details*)
- Faktor manusia (*human factor*)
- Waktu respon (*response time*)
- Akurasi sistem (*system accuracy*)

Hamilton dan Chervany (1981) dalam Jogiyanto (2007:13) menggunakan pengukuran-pengukuran sebagai berikut ini untuk mengukur kualitas sistem informasi:

- Kekinian data diusulkan (*proposed data currency*)
- Waktu respon (*response time*)
- Waktu pergantian (*turnaround time*)
- Akurasi data (*data accuracy*)

- Keandalan (*reliability*), kelengkapan (*completeness*)
- Keluwesan sistem (*system flexibility*), dan
- Kemudahan penggunaan (*easy of use*)

Beberapa peneliti menggunakan pengukuran kualitas sistem informasi yang berbeda-beda. Pengukuran-pengukuran kualitas sistem informasi dari beberapa peneliti yang dilaporkan oleh Delone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (20017:14) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pengukur-pengukur empiris kualitas sistem informasi

Peneliti-peneliti	Penjelasan Peneliti	Tipe peneliti	Penjelasan pengukur-pengukur
Bailey dan Pearson (1983)	Keseluruhan SI, 8 organisasi, 32 manajer	Studi Lapangan	(1) Kenyamanan akses (2) Keluwesan sistem (3) Integritas sistem (4) Waktu respon
Barki dan Huff (1985)	DSS, 9 organisasi, 42 pengambilan-pengambilan keputusan	Studi Lapangan	Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai
Belardo, Karwan, dan Wallace (1982)	DSS manajemen darurat, 10 pengirim bantuan darurat	Lab	(1) Keandalan (2) Waktu respon (3) Kemudahan penggunaan (4) Kemudahan dipelajari
Conklin, Gotterer, Rickman (1982)	Pengolahan transaksi, 1 organisasi	Lab	Waktu respon
Franza dann Robey	SI Spesifik, 34 organisasi, 118 manajer-manajer pemakai	Studi Lapangan	Kegunaan persepsian dari SI (12) item
Goslar (1986)	DSS pemasaran, 43 pemasar-pemasar.	Lab	Kegunaan dari fitur-fitur DSS
Hiltz dan Turoff (1981)	Sistem pertukaran informasi elektronik, 102 pemakai	Studi Lapangan	Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik
Kriebel dan Raviv (1982)	Sistem informasi akademik, satu universitas	Studi kasus	(1) Pemanfaatan-pemanfaatan sumber daya (2) Pemanfaatan-pemanfaatan investasi

Peneliti-peneliti	Penjelasan Peneliti	Tipe peneliti	Penjelasan pengukur-pengukur
Lehman (1986)	SI Keseluruhan, 200 direktur-direktur SI	Studi Lapangan	Kecanggihan SI (penggunaan teknologi baru)
Mahmood (1987)	SI spesifik, 61 manajer-majaer SI	Studi Lapangan	Keluwasan Sistem
Morey (1982)	Sistem manajemen <i>manpower</i> , satu cabang dari militer	Studi Kasus	Tingkat kesalahan tercatat
Srinivasan (1985)	Sistem-sistem permodelan berbasis komputer, 29 perusahaan-perusahaan	Studi lapangan	(1) Waktu respon (2) Keluwasan sistem (3) Keaksesan sistem

Sumber : Delone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007:15)

Kualitas sistem (*system quality*) menurut Jogiyanto (2007:12) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Fokus dari aspek ini adalah performa dari sistem, merujuk kepada seberapa baik kemampuan *hardware*, *software*, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi yang diterapkan. Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:12) indikator-indikator dari aspek ini adalah sebagai berikut:

1) Kenyamanan Akses

Tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kenyamanan tinggi, maka pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2) Keluwasan/Fleksibilitas Sistem

Indikator ini sangat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut dikarenakan pengguna akan lebih memilih sistem informasi yang fleksibel dibandingkan dengan sistem informasi yang kaku. Apabila tingkat fleksibilitas sistem tinggi, artinya suatu sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna.

3) Realisasi dari Ekspektasi Pengguna

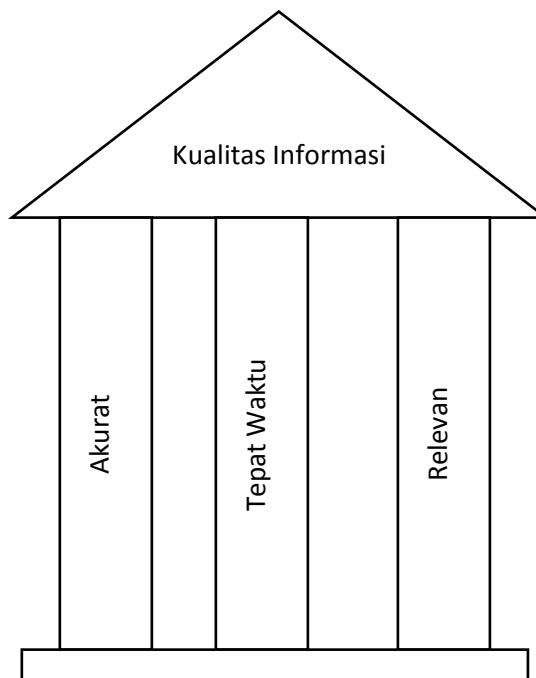
Sebuah sistem informasi akan sering digunakan ketika sistem tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Hal tersebut bisa berupa sistem dapat memberikan informasi yang dicari oleh pengguna.

4) Kegunaan dan Fungsi Spesifik

Sistem informasi memiliki kegunaan dan fungsi yang berbeda-beda. Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki fungsi-fungsi yang spesifik dibandingkan dengan sistem informasi yang lain.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Menurut Jogiyanto (1989:10) Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*) dan relevan (*relevance*). John Burch dan Gary Grudnitski dalam Jogiyanto (1989:10) menggambarkan kualitas dari informasi dengan bentuk bangunan yang ditunjang oleh tiga buah pilar, yaitu



Gambar 10. Pilar Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:17-19) Kualitas dari suatu informasi tergantung dari hal-hal berikut:

1) Keakuratan Informasi (*Accuracy*)

Suatu informasi yang disajikan oleh sistem informasi yang digunakan harus akurat, karena berpengaruh langsung pada pengambilan keputusan. Informasi yang akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesaahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi juga harus jelas menggambarkan maksud informasi yang disajikan oleh sistem informasi. Suatu informasi harus akurat dikarenakan perjalanan informasi dari sumber informasi sampai kepada penerima kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*).

2) Relevan (*Relevance*)

Suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan penggunanya atau bisa dikatakan sistem informasi tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya. Relevansi informasi untuk setiap jenis pengguna berbeda-beda tergantung pada kebutuhan.

3) Kelengkapan Informasi (*Completeness*)

Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan pengguna dalam proses pengambilan keputusan. Apabila informasi yang disajikan oleh sistem informasi lengkap, kepuasan pengguna terhadap sistem juga tinggi sehingga memungkinkan jika pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkala.

4) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima harus selalu tepat waktu dan tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan memiliki arti lagi, karena informasi merupakan dasar dalam proses pengambilan keputusan. Ketika pengambilan keputusan terlambat akan berakibat fatal untuk organisasi pengguna sistem informasi. Oleh sebab itu, kualitas informasi dikatakan baik apabila informasi yang disajikan oleh sistem informasi tepat waktu.

5) Penyajian Informasi (*Format*)

Format sistem informasi yang dapat memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disajikan oleh sistem informasi menunjukkan kualitas sistem informasi yang baik. Format informasi mengacu pada bagaimana informasi disajikan kepada pengguna. Semakin informasi dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna maka tingkat penyajian informasi semakin baik.

Tabel 2. Pengukur-pengukur empiris kualitas informasi

Peneliti-peneliti	Penjelasan penelitian	Tipe penelitian	Penjelasan pengukur-pengukur
Bailey dan Pearson (1983)	Keseluruhan SI, 8 organisasi, 32 manajer-manajer	Studi Lapangan	Keluaran : (1) Akurasi (<i>accuracy</i>) (2) Ketepatan (<i>precision</i>) (3) Kekinian (<i>currency</i>) (4) Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) (5) Keandalan (<i>reliability</i>) (6) Kelengkapan (<i>completeness</i>) (7) Ketepatan (<i>conciseness</i>) (8) Bentuk (<i>format</i>) (9) Relevan (<i>relevance</i>)
Blaylock dan Rees (1984)	Sistem keuangan, satu universitas, 16 mahasiswa-mahasiswa MBA	Lab	Kegunaan perspektif dari item-item laporan spesifik
Jones dan Mcleod (1986)	Beberapa sumber informasi, 5 eksekutif-eksekutif senior	Studi lapangan	Kepentingan perspektif untuk masing-masing item informasi
King dan Epstein (1983)	SI keseluruhan, 2 perusahaan, 76 manajer-manajer	Studi Lapangan	Informasi : (1) Kekinian (<i>currency</i>) (2) Kecukupan (<i>sufficiency</i>) (3) Kepahaman (<i>understandability</i>) (4) Bebas dari bias (<i>freedom from bias</i>) (5) Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) (6) Keandalan (<i>reliability</i>) (7) Relevan untuk keputusan-keputusan (<i>relevance to decisions</i>) (8) Keterbandingan (<i>comparability</i>)

Peneliti-peneliti	Penjelasan penelitian	Tipe penelitian	Penjelasan pengukur-pengukur
			(9) Kekuantitifan (<i>quantitativeness</i>)
Mahmood (1987)	SI spesifik, 61 manajer-manajer SI	Studi Lapangan	(1) Akurasi laporan (2) Ketepatwaktuan laporan
Mahmood dan Medewitz (1985)	DSS, mahasiswa-mahasiswa pasca sarjana 48	Lab	Kegunaan Laporan
Miller dan Doyle (1987)	SI keseluruhan, 21 perusahaan-perusahaan keuangan, 276 manajer-manajer pemakai	Studi Lapangan	(1) Kelengkaan informasi (2) Akurasi informasi (3) Relevansi laporan-laporan (4) Ketepatwaktuan laporan
Rivard dan Huff (1985)	SI dikembangkan pemakai, 10 perusahaan-perusahaan, 272 pemakai-pemakasi	Studi Lapangan	Kegunaan informasi
Srinivasan (1985)	Sistem-sistem permodelan berbasis komputer, 29 perusahaan-perusahaan	Studi Lapangan	(1) Akurasi laporan (2) Relevansi laporan (3) Kepemahaman laporan (4) Ketepatwaktuan Laporan

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Jasa yang diberikan sistem teknologi informasi berkembang tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) saja tetapi juga penyedia pelayanan (*service provider*). Sebagai penyedia informasi (*information provider*) departemen sistem teknologi informasi memproduksi produk informasi kepada pemakainya dan sebagai penyedia layanan (*service provider*) departemen ini menyediakan dukungan kepada pemakai akhir yang akan membangun sistemnya sendiri. Karena hasil yang diberikan tidak hanya berupa produk informasi saja, tetapi juga berupa pelayanan maka pengukuran keefektifan sistem informasi tidak hanya terbatas pada kualitas informasinya saja, tetapi juga kualitas pelayanannya. Beberapa peneliti mengusulkan untuk memasukkan suatu pengukuran kualitas pelayanan.

Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) ini berisi dengan dimensi-dimensi:

- Berwujud (*tangible*), seperti misalnya sistem informasi mempunyai perangkat keras dan perangkat lunak mutakhir
- Keandalan (*reliability*), seperti misalnya sistem informasi dapat diandalkan
- Kesegeran (*responsiveness*), seperti misalnya karyawan-karyawan sistem informasi memberikan pelayanan segera kepada pemakai-pemakai
- Jaminan (*assurance*), misalnya karyawan-karyawan sistem informasi mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
- Empati (*empathy*), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pemakai.

d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti misalnya EinDor dan Segev (1978) serta Hamilton dan Chervany (1981) dalam Jogiyanto (2007:23) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Peneliti-peneliti ini mengusulkan penggunaan kepuasan pemakai digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pemakai.

Ginzberg (1981) dalam Jogiyanto (2007:24) menggunakan baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Lucas (1981) menggunakan kepuasan pemakai dengan menanyakan eksekutif perusahaan di penelitian eksperimen laboratorium tentang kepuasannya menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan permasalahan pemesanan sediaan. Menurut Jogiyanto (2007:24) beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh sebab itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga

memasukkan sikap (*attitude*) pemakai untuk mengontrol pengukuran yang bias dari kepuasan pemakai.

Tabel berikut ini menunjukkan penelitian-penelitian yang menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2004:25) Penggunaan kepuasan pemakai kelihannya merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Hal ini kelihatannya cukup berasalan karena sulit dibantah kalau pemakai sistem informasi merasa puas juga dianggap sebagai berhasilnya sistem informasi tersebut.

Tabel 3. Pengukur-pengukur empiris kepuasan pemakai

Penelitian-penelitian	Penjelasan penelitian	Tipe penelitian	Penjelasan pengukur-pengukur
Alavi dan Henderson (1981)	DSS untuk menskedul produksi dan tenaga kerja; satu universitas. 45 mahasiswa pasca sarjana	Lab	Kepuasan menyeluruh
Bailey dan Pearson (1983)	Keseluruhan SI, 8 organisasi, 32 manajer-manajer	Studi Lapangan	Kepuasan pemakai (instrumen dengan 39 item)
Baroudi, Oison dan Ives (1986)	SI keseluruhan, 200 perusahaan-perusahaan, 200 manajer produksi	Studi Lapangan	Kepuasan terhadap infirmasi pemakai
Barki dan Huff (1985)	DSS, 9 organisasi, 42 pengambil-pengambil keputusan	Studi Lapangan	Kepuasan terhadap informasi pemakai (dimodifikasi dari instrumen Bailey dan Pearson)(1983)
Bruwer (1984)	SI keseluruhan, satu organisasi, 114 manajer-manajer	Studi Lapangan	Kepuasan pemakai
Cats-Bard dan Huber (1987)	DSS, satu universitas 101 mahasiswa-mahasiswa	Lab	Kepuasan dengan suatu DSS (skala multi item)
DeSanctis (1982)	DSS, 88 mahasiswa-mahasiswa tingkat senior	Lab	(1) Kepuasan manajemen puncak (2) Kepuasan manajemen personal

Penelitian-penelitian	Penjelasan penelitian	Tipe penelitian	Penjelasan pengukur-pengukur
Doll dan Ahmed (1985)	Spesifik SI, perusahaan-perusahaan, manajer-manajer 55 154	Studi Lapangan	Kepuasan pemakai (skala 11 item)

Sumber : DeLone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007:28)

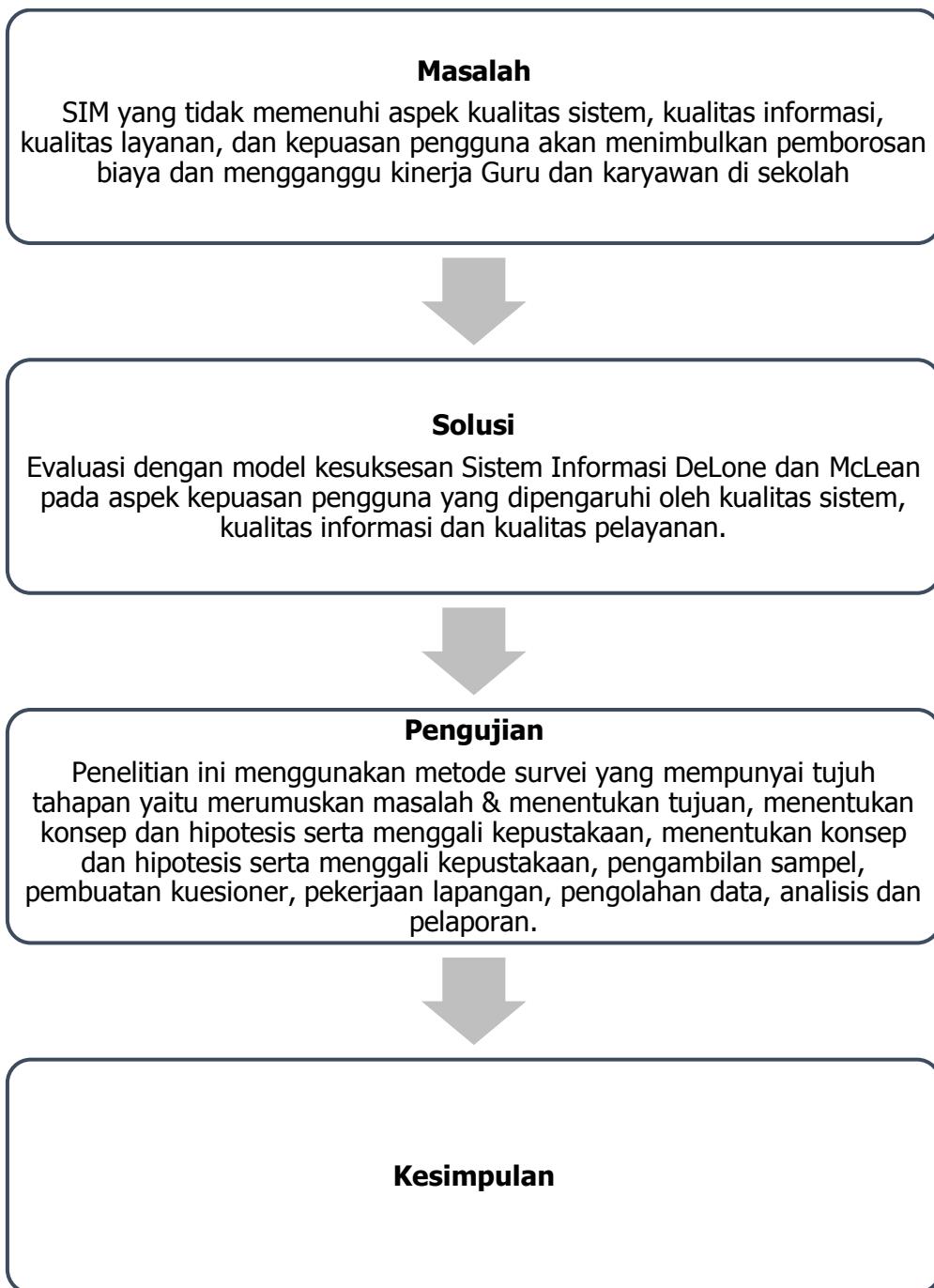
B. Kajian Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pujo Hari Saputro dkk (2015) dengan judul penelitian "Analisa Kesuksesan *e-Government* menggunakan Success Model's Delone dan Mclean (Studi Kasus : Pemerintah Kota Pekalongan)". Hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian tersebut menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu :
 - a. Beberapa faktor yang berpengaruh di dalamnya tidak mempengaruhi faktor yang lain seperti seharusnya.
 - b. Faktor kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap faktor pengguna sistem.
 - c. Faktor pengguna sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.
 - d. Implementasi *e-Government* pada pemerintah Pekalongan belum terlaksana dengan baik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Marsa Pramadani dkk(2013) dengan judul "Analisis Keberhasilan E-Procurement Pemerintah Kota Surabaya menggunakan Information System Succes Model" memberikan beberapa hasil penelitian yaitu :
 - a. Sistem e-procurement yang telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya dinyatakan berhasil berdasarkan sudut pandang pengguna.
 - b. Sistem e-procurement dianggap telah mandatangkan manfaat bagi user.
 - c. Seluruh variabel yang diambil dari IS Succes Model saling berhubungan dan saling mempengaruhi baik secara positif maupun negatif. Pengaruh antar variabel tersebut dipengaruhi oleh sudut pandang user terhadap sistem e-procurement.
 - d. Rekomendasi-rekomendasi yang diberikan berupa peningkatan kualitas layanan dari e-procurement Pemerintah Kota Surabaya lebih tepatnya dalam peningkatan kemananan

dalam penggunaan sistem. Selain itu, peningkatan sistem menjadi sistem yang mempermudah pekerjaan user perlu ditingkatkan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tissa Rifanti dkk (2015) dengan judul "Analisis Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Anggaran Keuangan di STIE Perbanas Surabaya Menggunakan Updated Information System Success Model (ISSM)" yang menghasilkan beberapa kesimpulan:
 - a. Model struktural dari service quality, system quality, information quality berpengaruh dengan signifikan rendah terhadap user satisfaction, sedangkan user satisfaction berpengaruh terhadap individual impact.
 - b. Dari empat yang hipotesa diajukan didapatkan hasil penelitian bahwa : 1. Service quality dari sism informasi aplikasi pengelolaan anggaram keuangan di STIE Perbanas Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi yang rendah. 2. Information qualitu yang ditampilkan sistem informasi pengelolaan anggaran keuangan di STIE Perbanas Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi yang rendah. 3. System quality dari sism informasi aplikasi pengelolaan anggaram keuangan di STIE Perbanas Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi yang rendah. 4. Kepuasan pengguna dari dari sistem informasi aplikasi pengelolaan anggaram keuangan di STIE Perbanas Surabaya memberikan pengaruh dampak individual bagi pengguna pada tingkat signifikansi yang tinggi.

C. Kerangka Pikir



Gambar 11. Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian diatas maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) dari Sistem Informasi Manajemen Sekolah terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

- $H_0(2)$: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- $H_a(2)$: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) dari Sistem Informasi Manajemen Sekolah terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- $H_0(1)$: Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- $H_a(1)$: Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dari Sistem Informasi Manajemen Sekolah terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- $H_0(3)$: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
4. $H_a(3)$: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).