

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Pengukuran

Pengukuran adalah proses pengumpulan data melalui analisis empiris yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan tujuan tertentu. (Cangelosi, 1991).

Pengukuran adalah kegiatan memperoleh data kuantitatif. Hasil pengukuran tersebut dapat berupa suatu informasi atau data yang disajikan dalam bentuk angka atau uraian yang sangat berguna untuk pengambilan keputusan, sehingga kualitas informasi tersebut harus akurat. (Umar, 1991).

2. Kinerja

Kinerja adalah cara seseorang bekerja dan bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Semua harapan tentang bagaimana seseorang harus berperilaku dalam pelaksanaan suatu tugas berarti memberikan tanggung jawab kepada organisasi (Miner, 1990).

Kinerja yaitu penampilan, hasil karya personil baik kualitas, ataupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja pesonil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional ataupun struktural tetapi juga kepada seluruh jajaran personil didalam organisasi (Ilyas, 2005).

3. Pengertian Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja adalah proses pencatatan dan pengukuran kinerja pelaksanaan suatu kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang disajikan dalam bentuk produk jasa atau proses. Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui pencapaian target yang telah ditetapkan (Stout, 1993).

Pengukuran kinerja adalah evaluasi evaluasi terhadap prioritas proses dan tujuan yang mencakup informasi tentang penggunaan

sumber daya secara efektif dalam produksi barang dan jasa yang diperoleh dari aktivitas terhadap tujuan dan efektivitas tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan (Mahsun, 2006).

Dari pengertian dan definisi pentingnya pengukuran kinerja yang telah dituliskan, maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dari waktu ke waktu dan hasilnya. Pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai pengantar untuk perbaikan dan perbaikan di masa depan.

Secara umum tujuan pengukuran kinerja adalah (Gordon, 1993)

- a. Meningkatkan motivasi karyawan dalam memberikan kontribusi kepada organisasi.
- b. Memberikan dasar untuk mengevaluasi kualitas kinerja masing-masing karyawan.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai dasar untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan dan pengembangan karyawan.
- d. Membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan karyawan.

4. Sistem

Sebuah sistem adalah serangkaian elemen terkait atau campuran yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sejumlah hal yang dapat digunakan bersama dan dihubungkan untuk memudahkan akses kemudian dihubungkan guna mencapai tujuannya (Rudi Hermawan, 2016).

Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau beberapa prosedur atau bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi atau energi atau barang (Murdick, 1991).

5. Informasi

Menurut Davis, Abdul Kadir (2003: 28) mengutip informasi sebagai data terstruktur sebagai bentuk komunikasi penting bagi penerima dan diperlukan untuk keputusan sekarang atau masa depan. Informasi adalah kumpulan data yang dilihat dalam format yang lebih relevan dan bermakna bagi penerima (Kristanto, 2003). Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya (Jugiyanto, 1990).

Ini akan terlihat dari perspektif dunia perpustakaan dan staf perpustakaan, informasi tentang kasus yang dicatat atau dicatat dalam banyak keputusan yang mereka buat. Informasi akan menjadi informasi jika ada yang melihat atau menyaksikan, atau bahkan menuliskannya. informasi aktual dalam hal ini adalah informasi yang lebih berguna (Yusup, 2009).

6. Akademik

Akademisi adalah semua lembaga pendidikan formal, baik dari pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan kejuruan, dan pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada satu jurusan atau lebih. beberapa departemen teknologi dan seni. (Pradnya, 2013).

7. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sejumlah komponen terkait yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menampilkan informasi untuk mendukung koordinasi, analisis, dan visualisasi organisasi dalam suatu organisasi. (laudon, 2012).

Sistem informasi, yaitu manajemen orang, pemrosesan data dan komputer (teknologi informasi) atau teknologi informasi terkait untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyediakan keluaran yang diperlukan untuk mendukung organisasi atau lembaga (Whitten, 2009).

Komponan sistem informasi terbagi dari beberapa hal, yaitu:

- a. Sumber daya data (sebagai data dan pengetahuan)
- b. Sumber daya manusia (sebagai pemakai akhir dan ahli SI)
- c. Sumber daya software (sebagai program dan prosedur)
- d. Sumber daya hardware (mesin dan media)
- e. Sumber daya jaringan (sebagai media komunikasi dan dukungan jaringan)

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan menggunakan segala media untuk menampilkan informasi.

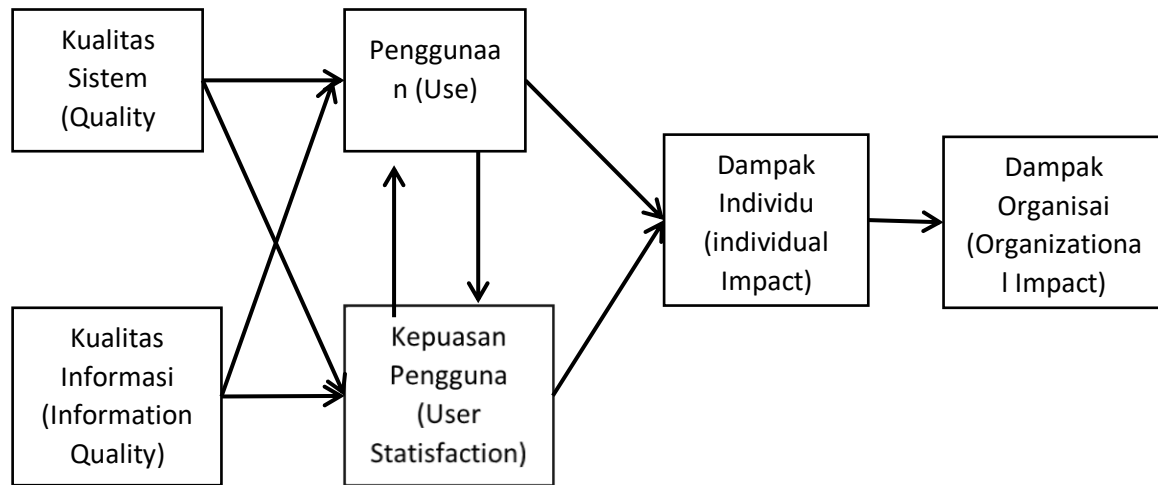
8. Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mengelola penyajian dan pengelolaan data akademik dengan mudah. (Ulin, 2010).

Sistem informasi akademik diartikan sebagai sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik akan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja kompetitif dari kualitas layanan dan sumber daya manusia yang dihasilkan. Sistem informasi akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai peserta didik, data staf pengajar, mata pelajaran, dan laporan hasil belajar yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan software agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat menekan biaya operasional (Ariyani, 2012).

9. Model Kesuksesan Sistem Informasi

DeLone dan McLean (1992) menyajikan model sistem informasi yang efektif yang dikenal sebagai D&M ISSucces Model. Sebagai berikut:



Gambar 1. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992:12)

Konsep dasar DMSM (DeLone dan McLean Information System Succes Model) memiliki enam (6) pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan dampak individual serta dampak organisasi.

Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari tiga (3) bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam (6) variabel yaitu:

- a. Kualitas sistem yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
- b. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
- c. Penggunaan merupakan penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima/pemakai.
- d. Kepuasan pengguna yaitu respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

- e. Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
- f. Dampak organisasi yaitu pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kasual dari beberapa dimensi model. Model ini tidak mengukur ke enam (6) dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independent tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Jumlah penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif atau negative. Penggunaan dan pengalaman pengguna memengaruhi hasil individu dan kemudian memengaruhi hasil organisasi.

- a. Perluasan model kesuksesan sistem informasi

Berdasarkan beberapa perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya. DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui modelnya dengan memperluas dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M diperbarui (The Reformulated D&M IS Success Model). Beberapa bantuan dari model lama adalah sebagai berikut:

- 1. Memasukkan variabel kualitas pelayanan

Layanan yang diberikan oleh sistem teknologi informasi tidak hanya menyediakan penyedia informasi tetapi juga penyedia layanan. Untuk mengukur layanan, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan penambahan variabel baru yaitu perubahan kualitas layanan.

- 2. Merubah beberapa variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat-manfaat bersih

Dampak dari system informasi sudah meningkat tidak hanya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah kegrup pemakai, keantar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Karena keragaman efek, DeLone dan McLean (2003) mengusulkan mendorong semua manfaat menjadi satu manfaat yang disebut manfaat bersih.

3. Perbaikan dan peningkatan pengukuran-pengukuran

Sejak model DeLone dan McLean pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992, banyak penelitian telah mencoba untuk menguji dan meningkatkan lebih lanjut dimensi model tersebut. Model yang baru mencoba memasukkan perbaikan dan beberapa peningkatan-peningkatan pengukuran tersebut.

b. Model Kesuksesan Sistem Informasi Diperbarui

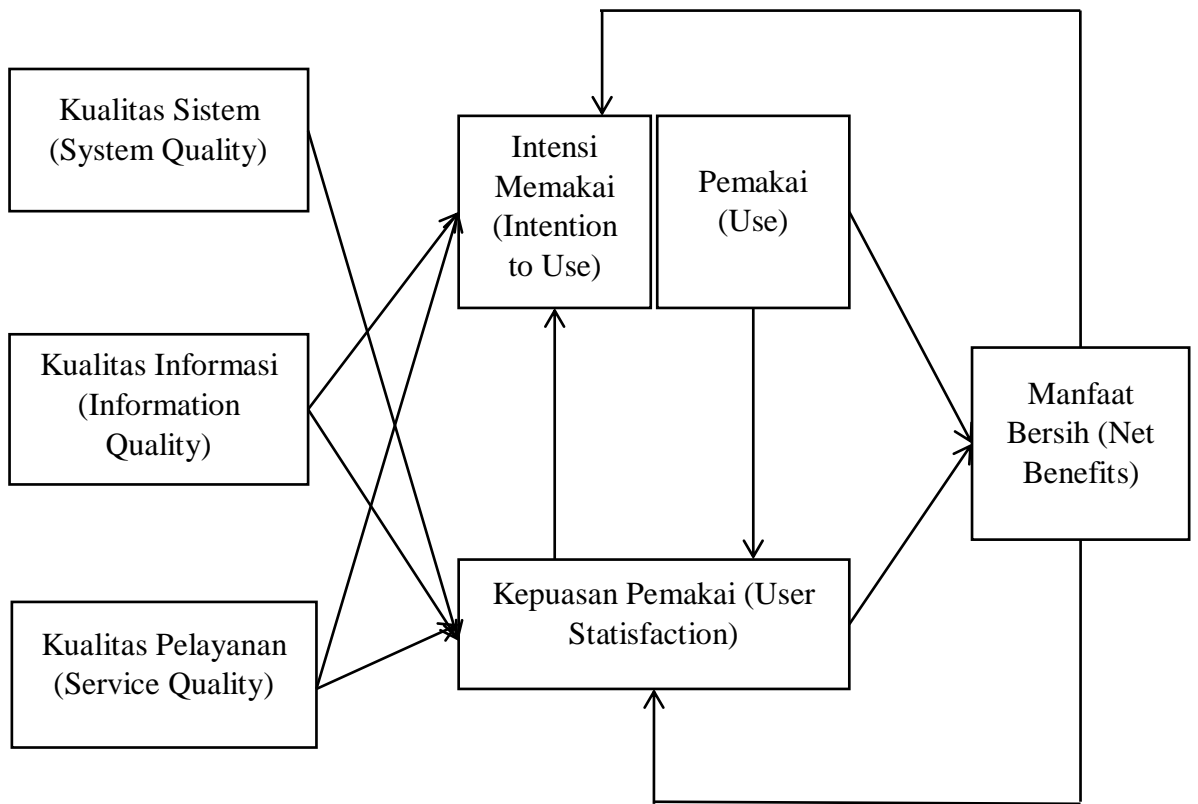
DeLone dan McLean (2003) memperbarui model dan menyebutnya model yang berhasil untuk sistem informasi D&M yang diperbarui. Hal-hal ini yang diperbarui adalah sebagai berikut:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan sebagai tambahan dari dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Menggabungkan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih. Tujuan integrasinya adalah untuk menjaga model tetap sederhana.
3. Menambahkan dimensi minat pemakai sebagai alternatif dari dimensi pemakaian. Pengukuran dari pemakaian mempunyai banyak dimensi, seperti pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi atau tidak mendapat informasi, efektif lawan tidak efektif dan lainnya.
4. Pemakaian dan kepuasan pemakai berhubungan sangat erat. Penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna sebagai sebuah

proses, tetapi pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna sebagai faktor.

5. Jika manfaat-manfaat bersih positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.
6. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau negatif dalam bentuk kausal. Sifat hubungan sebab-akibat harus dipertimbangkan dalam konteks penelitian tertentu.

Dari analisis di atas, DeLone dan McLean (2003) menyarankan bahwa model yang diperbarui ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003)

Enam elemen atau komponen pengukur model ini adalah :

1. Kualitas sistem, dapat mengukur karakteristik dalam sistem informasi.
2. Kualitas informasi, berkaitan dengan keluaran dari sistem informasi.
3. Kualitas pelayanan, kualitas dukungan yang diterima pengguna dari personil/staf sistem informasi awalnya digunakan dalam penelitian pemasaran.
4. Penggunaan, berkaitan dengan pencarian dan penggunaan output dari sistem informasi oleh pengguna.
5. Kepuasan pengguna, laporan tingkat kepuasan pengguna atas layanan yang diberikan sistem informasi meliputi cara mencari informasi tentang transaksi dengan pemakai atau pelanggan melalui informasi pembelian, pembayaran, penerimaan dan pelayanan.

6. Manfaat bersih, penggabungan dampak individual dan dampak organisasional. Berapa lama sistem informasi telah berkontribusi pada keberhasilan kelompok industri individu dan organisasi nasional

Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah merujuk pada penilaian pengguna atas kualitas sistem, informasi dan pelayanan yang dijabarkan pada penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Suatu model kesuksesan sistem informasi akademik dikatakan sukses apabila dari pengguna sistem mau menggunakan sistem tersebut dan juga memberikan kepuasan pengguna sebagaimana fungsi dari sistem tersebut.

Cara pertama untuk menganalisis adalah dengan mengevaluasi keadaan sistem. Penilaian ini ditentukan oleh kualitas sistem, informasi dan pelayanan yang dihasilkannya. Memahami perilaku pengguna dinilai oleh kinerja sistem dan kepuasan sistem. Perilaku pengguna ditentukan oleh variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penggunaan yang berulang-ulang dapat diartikan bahwa penggunaan yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna. Manfaat tinggi yang dibawanya menghasilkan pengguna yang lebih puas menggunakan sistem.

B. TELAAH PUSTAKA

Telaah pustaka yaitu kajian dari buku, jurnal, skripsi, majalah, internet dan lain-lain yang terkait dengan variabel penelitian ditambah dengan kajian hasil penelitian orang lain yang relevan. Adapun penelitian serupa yang diasumsikan memiliki relevansi dengan penelitian adalah:

(F S Rahayu, Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan pendekatan model DeLone & McLean, 2018) Penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi perlu dievaluasi untuk melihat apakah aplikasi tersebut berhasil dan berdampak positif bagi pengguna. Sistem informasi kemahasiswaan yang digunakan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta dikembangkan sebagai cara mahasiswa untuk mengumpulkan nilai Unit Partisi Kegiatan Mahasiswa (SPAMA)

Atma Jaya. Melalui sistem ini, setiap mahasiswa dapat mengembangkan potensinya. Sampai saat ini belum ada yang dapat mengirim Anda solusi yang sempurna dan tidak konvensional, yang tidak aneh. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan kegunaan pengguna serta untuk melihat manfaat penggunaan sistem informasi dalam kaitannya dengan model yang digunakan adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean pada tahun 2003. Terdapat sepuluh (10) hipotesis yang diuji menggunakan model Structural Equation Modelling (SEM). Dari sepuluh (10) hipotesis yang diuji, lima (5) dinyatakan diterima dan lima (5) dinyatakan ditolak.

(Trihandayani, 2018) Kesuksesan sistem informasi memiliki pemahaman yang berbeda dari segi teknis, semantic dan efektivitas. Untuk mengukur kesuksesan tidak cukup hanya dengan mengukur beberapa variabel saja namun harus diukur secara keseluruhan. DeLone dan McLean menekankan hal ini agar hasil pengukuran dapat menunjukkan hasil yang lebih komprehensif daripada hanya mengukur beberapa variabel. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan website FILKOM. Website FILKOM berperan penting sebagai sarana informasi promosi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya dan layanan online yang memberikan informasi kepada mahasiswa, pengajar dan akademi lainnya. Aplikasi model DeLone dan McLean menunjukkan apakah tingkat keberhasilan situs web FILKOM masuk akal atau sedang. Penggunaan analisis product moment person membenarkan hipotesis penelitian yaitu setiap variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan pada variabel lain yang terhubung sesuai model DeLone dan McLean. Variabel yang memiliki pengaruh kuat terhadap variabel lain adalah variabel kualitas informasi dan variabel kualitas pelayanan pada variabel kepuasan pengguna. Maka untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam

menggunakan atau mengakses website FILKOM, pengelola perlu menyesuaikan bagaimana informasi yang diberikan selalu sejalan dengan kebutuhan pengguna dan bagaimana pengguna dapat dengan mudah menghubungi pihak pengelola jika terjadi kesalahan.

(Nofikasari, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat efektifitas implementasi sistem informasi akademik STMIK Duta Bangsa Surakarta dengan membahas kombinasi tiga (3) model yaitu DeLone dan McLean, Hot Fit dan UTAUT. Objek penelitian ini adalah SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Metode analisis data penelitian ini menggunakan SPSS 16.0 dengan uji validitas dan reliabilitas alat pencari. Sedangkan uji hipotesis menggunakan SEM PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan pelaksanaan SIAKAD sebesar 5038% yang berarti pelaksanaan SIAKAD sama sekali tidak berhasil, sedangkan penyelenggaraan SIAKAD mempunyai konsekuensi positif dan signifikan Manfaat bersih 65,51% dan keinginan pengguna sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih 34,49% (Tingkat signifikan 0,05%).