BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem Informasi

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas menurut beberapa ahli seperti yang dinyatakan oleh Davis, (dalam Yamit, 2005:8), menjelaskan pengertian kualitas secara luas yaitu:

> "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".

Pendekatan yang digunakan Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Sedangkan menurut Gaspersz (2002:181) mendefinisikan kualitas adalah:

> "Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan".

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya

terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas

Menurut Zeithaml & Berry (dalam Yamit, 2005:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.1.1.3 Pengertian Sistem

Pengertian sistem dikutip dari Wikipedia yaitu: “sistem berasal dari bahasa Latin (*Systema*) dan bahas Yunani (*Sustema*) yang berarti suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi”. Menurut McLeod (2001:9) “Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan”. Sama halnya definisi sistem menurut O’Brien (2005:29) bahwa:

> “Sistem merupakan sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur”.

Sistem semacam ini memiliki tiga komponen atau fungsi yang berinteraksi:

1. Input melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem untuk diproses.

2. Pemrosesan melibatkan proses transformasi yang mengubah input menjadi output.

3. Output melibatkan pemindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ketujuan akhir.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan sementara sistem merupakan komponen atau elemen-elemen yang saling berinteraksi satu dengan lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan transformasi teratur meliputi input, proses dan output . Sistem yang baik adalah sistem yang berfungsi secara

maksimal dan sesuai kebutuhan, oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui sistem tersebut dapat mengerjakan suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan.

Sistem memiliki perbedaan antara satu sistem dengan sistem yang lain. Berdasarkan sudut pandangnya, sistem dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Jogiyanto HM:1995:3) yaitu :

1. Sistem Abstrak

   Sistem Abstrak adalah suatu sistem yang berupa pemikiran atau ide yang tidak nampak secara fisik. Misalnya sistemteologi yaitu sistem berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan.

2. Sistem Fisik

   Sistem fisik adalah suatu sistem yang secara fisik dapat dilihat. Misalnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

3. Sistem Alamiah

   Sistem alamiah adalah suatu sistem yang terjadi karena proses alam, tidak dibuat oleh manusia. Misalnya sistem perputaran bumi.

4. Sistem Buatan Manusia

   Sistem buatan manusia merupakan system yang dirancang manusia. Misalnya sistem komputer dan sistem kendaraan.

5. Sistem Tertentu

   Sistem tertentu atau deterministik adalah suatu system yang operasinya dapat diprediksi secara tepat. Misalnya sistem komputer.

6. Sistem Tak Tertentu

   Sistem tak tertentu atau probabilisitik adalah suatu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diramalkan karena mengandung unsur probabilitas. Misalnya sistem arisan.

7. Sistem Tertutup

   Sistem tertutup adalah sistem tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa ada campur tangan dari pihak luar.

8. Sistem Terbuka

   Sistem terbuka adalah suatu sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan (input) untuk lingkungan luarnya dan subsistem lainnya.

   Sedangkan menurut McLeod (2009:10) sistem terbagi dua yaitu:

   "Sistem terbagi menjadi sistem fisik dan sistem virtual dimana sistem fisik terdiri atas sumber daya bahan baku, karyawan, mesin, dan uang sedangkan sistem virtual terdiri atas sumber daya yang mewakili sistem fisik".

2.1.1.4 Pengertian Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2005:5) pengertian sistem informasi adalah dijelaskan sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah suatu kombinasi terartur apapun dari people (orang), hardware (perangkat keras), software (piranti lunak), computer networks and data communications (jaringan komunikasi), dan database (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi".

Sedangkan menurut pendapat Gordon B. Davis (1991: 91) sistem informasi menjelaskan proses *input* data hingga *output* data yaitu :

> "Sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya."

Dari definisi-definisi diatas disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibutuhkan dalam mengolah transaksi yang bersifat manajerial dan membutuhkan kombinasi antara prosedur kerja, manusia, dan teknologi dalam pembuatan *output* berupa informasi.

2.1.1.5 Komponen Sistem Informasi

Sebuah sistem informasi dibentuk oleh komponen-komponen pendukung seperti yang dinyatakan oleh McLeod (2009:121-187) antara lain:

1. Peranti Keras (*hardware*)

   Mencakup alat fisik dari sebuah PC (*personal computer*) antara lain; prosesor, RAM, Harddisk, mainboard, alat input berupa mouse, keyboard dll.

2. Peranti Lunak (*software*)

   Suatu sistem operasi yang mengelola proses-proses komputer, dan berfungsi sebagai suatu antar muka yang menghubungkan pengguna.

3. Komunikasi dan Jaringan

   Alat dan metode penghubung transmisi data antar komputer.

4. Basis Data

   Sekumpulan tabel yang berisi data yang saling berkaitan dengan penyimpanan data.

5. Personal Basis Data

   Orang atau pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan, pemprosesan data dan penggunaan sistem informasi.

2.1.1.6 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem menurut DeLone dan McLean, (1992) dalam Simposium Nasional Akuntansi X (2007:12) Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Menurut Swanson (1974) dalam buku jogiyanto (2007:12) menyatakan untuk mengukur kualitas sistem maka, pengukuran yang digunakan adalah keandalan dari sistem komputer, waktu respon *online* dan kemudahan menggunakan terminal. Pengukuran kunci sistem berupa kemanfaatan, ketergantungan, keresponan, keandalan, keluwesan dan kefungsionalan.

Beberapa peneliti telah menggunakan beberapa pengukuran untuk mengukur kualitas sebuah sistem. Menurut Hamilton dan Chervany (dalam Jogiyanto, 2007:13) menggunakan pengukuran-pengukuran sebagi berikut untuk mnegukur kualitas sistem informasi:

1. Kekinian data diusulkan (*proposed data currency*),
2. Kecepatan akses (*response time*),
3. Kecepatan waktu pergantian (*turnaroud time*),
4. Akurasi data (*data accuracy*),
5. Keandalan (*reliability*),
6. Kelengkapan (*completeness*),
7. Keluwesan sistem (*system flexibility*),
8. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*),

Indikator yang digunakan adalah 5 dari 8 indikator yang digunakan Hamilton dan Chervany (1981) yaitu sebagai berikut:

1. ***Ease of Use*** **(Kemudahan Penggunaan)**

   Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang pada akhirnya mempunyai pengaruh pada pemakai individu didalam melakukan pekerjaannya.

2. ***Response Time*** **(Kecepatan Akses)**

   Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi yang memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan mempunyai kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk memudahkan proses kerja individu yang akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan.

3. ***Reliability*** **(Keandalan Sistem)**

   Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat dilihat dari sistem infmasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan oengguna dalam menggunakan sistem informasi.

4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5. ***Security* (Keamanan)**

Suatu sistem informasi dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan oleh sistem informasi secara aman maka, akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

2.1.1.7 Manfaat Sistem Informasi

Selain itu manfaat-manfaat lain yang didapat dari penerapan sebuah sistem informasi menurut Umar (2002:32) antara lain:

1) Mengurangi biaya.
2) Mengurangi kesalahan.
3) Menigkatkan kecepatan aktivitas.

4) Meningkatkan perencanaan dan pengendalian aktivitas.

Manfaat lain dapat dilihat dari sisi keuntungan berwujud yang dapat diukur secara kuantitatif dan keuntungan tak berwujud seperti peningkatan pelayanan, kepuasan kerja karyawan, dan peningkatan mutu pengambilan keputusan manajemen.

2.1.2 Kualitas Informasi

2.1.2.1 Pengertian Informasi

Informasi memiliki peranan penting dalam keberlangsungan suatu organisasi. Dapat dikatakan organisasi yang dapat mengelola informasi secara efektif dan efisien satu langkah di depan dari para pesaingnya. Adapun pengertian informasi menurut McFadden dkk (1999) dalam Abdul Kadir (2002:31) mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Sedangkan pengertian Menurut George H. Bodnar, (2000: 1) menyatakan:

> "Informasi adalah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat".

Adapun pengertian data dan informasi menurut O'brien (2005:38) yaitu:

> "Data adalah fakta atau observasi mentah yang biasanya banyak data yang menjelaskan kegiatan tersebut. Sedangkan informasi merupakan data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi pemakai akhir tertentu".

Dari pengertian diatas dipahami bahwa informasi merupakan kumpulan data yang dapat dimengerti dan digunakan oleh pengguna dan memiliki arti. Sedangkan secara umum definisi para ahli mengenai informasi dapat diartikan 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.

2.1.2.2 Pengukuran Kualitas Informasi

Kriteria agar informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi menjadi lebih berkualitas maka sebuah informasi harus memenuhi kriteria yang dipaparkan oleh Abdul Kadir (2002:35) kualitas informasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Akurat *(Accuracy)* berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan *(noise)* yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
2. Tepat pada waktu (TimeLinnes), berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.
3. Relevan (Relevancy), berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Selain itu menurut Budi Sutedjo (2002:16-17) kualitas informasi yang dihasilkan dikatakan baik dan valid ditentukan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut :

1) Keakuratan dan teruji kebenarannya.

   Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.

2) Kesempurnaan informasi

   Informasi disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan pengubahan.

3) Tepat waktu

   Infomasi harus disajikan secara tepat waktu, karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

4) Relevansi

   Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika Informasi tersebut dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.

5) Mudah dan murah

   Apabila cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang menjadi tidak berminat untuk memperolehnya, atau akan mencari alternatif substitusinya.

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Banyak para ahli memberikan pengertian mengenai kinerja karyawan antara lain sebagai berikut :

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson Terjamahaan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001:78) menyatakan bahwa " kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan".

Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) menyebutkan definisi kinerja yaitu:

"Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) mengemukakan "Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya".

Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Menurut Veizal Rivai (2004:309) mengemukakan "kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan".

Berdasarkan pengertian kinerja karyawan menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja atau prestasi, kualitas, kuantitas yang dihasilkan oleh seorang karyawan terhadap suatu perusahaan.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Gomez (2001) dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan perilaku yang spesifik (*judgement performance evalution*), maka ada delapan indikator yang perlu mendapat perhatian, antara lain:

a). Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas kerja akan dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.

b). Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu ditentukan.

c). Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.

d). Kreatifitas (*Creativenes*)

Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

e). Kerjasama (*Cooperative*)

Kesadaran untuk bekerjasama dengan orang lain.

f). Inisiatif (*Iniatiative*)

Keaslian ide-ide yang disampaikan sebagai program organisasi dimasa mendatang.

g). Ketergantungan (*Dependerability*)

Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penjelasan kerja.

h). Kualitas Personil (*Personal Quality*)

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, kemampuan dan integrasi pribadi.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:82) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

a. Kemampuan mereka.
b. Motivasi.
c. Dukungan yang diterima.
d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.
e. Hubungan mereka dengan organisasi.

Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes (2003:147) mengatakan bahwa ada delapan dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi prilaku yang spesifik, yaitu:

1) *Quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2) *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3) *Job Knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4) *Creativeness* yaitu keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5) *Cooperation* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain
6) *Dependability* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan
7) Initiative yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8) *Personal qualities* yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integrasi pribadi.

2.1.3.3 Penilain Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Menurut Bambang Wahyudi (2002 : 101) Mengemukan “penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja / jabatan seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya”.

Menurut Henry Simamora (338 : 2004) mengemukakan “ penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu evaluasi pelaksanakan kinerja soerang karyawan.

2.1.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2006 : 313) mengatakan bahwa tujuan penilaian kinerja karyawan terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu, yang bertujuan untuk:
    a. Mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman.
    b. Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi.
    c. Menempatkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu.

2. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan, dirancang secara tepat agar sistem penilaian ini dapat membantu, yakni :
    a. Membantu tiap karyawan untuk semakin banyak mengerti tentang perannya dan mengetahui secara jelas fungsi-fungsinya.
    b. Merupakan instrumen dalam membantu tiap karyawan mengerti kekuatan dan kelemahan sendiri yang dikaitkan dengan peran dan fungsi dalam perusahaan.
    c. Menambah adanya kebersamaan antara masing-masing karyawan dengan penyelia yang mendorong motivasi serta kontribusi kerja pada perusahaan.
    d. Merupakan instrumen bagi karyawan untuk mengevaluasi diri serta mengembangkan diri dalam perencanaan karir.
    e. Membantu mempersiapkan karyawan untuk memegang pekerjaan pada jenjang yang lebih tinggi.
    f. Membantu dalam berbagai keputusan SDM dengan memberikan data tiap karyawan secara berkala.

2.1.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat penilaian kinerja menurut Rivai (2005:58) adalah:

a. Performance Improvement

    Untuk memperbaiki kinerja pegawai, menajer, dan supervisor dimasa yang

    Compensation Adjustment

Untuk membantu dalam pengambilan keputusan penentuan siapa yang seharusnya menerima kenaikan pembayaran dalam bentuk upah, bonus, ataupun bentuk lainnya yang didasarkan pada sistem merit.

b. *Placement Decisions*

Untuk promosi, transfer ataupun penurunan jabatan atau pangkat biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu dan bersifat antisipatif.

c. Training and Development Need

Untuk melakukan pelatihan, sehingga setiap karyawan selalu memiliki kemampuan untuk mengembangkan diri.

d. Career Planning and Development

Untuk proses pengambilan keputusan utamanya tentang karier spesifik dari karyawan, sebagaai tahapan untuk pengembangan diri pegawai.

e. Staffing Process Deficiencies

Untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM.

f. Informational Inaccuracies

Untuk mengetahui adanya kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan SDM, atau hal lain dari sistem SDM. Hal demikian akan mengarah pada ketidaktepatan dalam keputusan memperkerjakan karyawan, pelatihan dan keputusan konseling.

g. Job Design Errors

Untuk mengetahui kesalahan dalam rancangan pekerjaan atau kurang tepat.

h. Equal Employment Opportunity

Untuk menjamin bahwa keputusan penempatan internal bukanlah merupakan sesuatu yang diskriminatif

i. External Challenges

Untuk mengetahui pengaruh faktor ekternal seperti keluarga, finansial, kesehatan ataupun masalah-masalah lainnya, terhadap kinerjanya.

j. Feedback to Human Resources

Untuk mengetahui kinerja dari fungsi departemen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama/tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Arthur; Andry Eka; Robert; Edi Abdurachman (2008)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Underwriting* Pada PT. Tugu Pratama	Dari hasil analisis kepuasan ditemukan kesenjangan terbesar, pengguna merasa tidak puas terhadap kinerja sistem jika ditinjau dari tingkat kesalahan sistem.	Menggunakan variabel kepuasan pengguna untuk mengukur penggunaan sistem informasi	Variabel independen kualitas informasi tidak disertakan
2	Bondan Dwi Iranto (2006)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan Diy)	Kualitas pelayanan, sistem dan kualitas informasi bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga pengguna yang puas memberikan imlikasi pada kinerja secara individu	Kualitas sistem dan kualitas informasi serta variabel kepuasan pengguna sama	Metode analisis statistik menggunakan pendekatan *partial least square*
3	Istianingsih dan Utami (2009)	kualitas pelayanan kualitas sistem kualitas informasi kepuasan pengguna	1. Kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi	Penelitian menggunakan variabel independen yang sama yaitu	Penelitian ditekankan penggunaan sistem informasi

No	Nama/tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		dan kinerja individuKOTA SEMARANG)	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2. Kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja individu	sistem informasi dan kualitas informasi	berpengaruh pada kinerja
4	Rezki Amalia (2011)	Pengaruh Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Peningkatan Kinerja Manajerial Pada Perusahaan Perbankan Di Makassar	pengguna sistem informasi akuntansi (keterlibatan pemakai SIA, dukungan manajemen puncak, dan formalisasi pengembangan SIA) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SIA.	Sistem informasi menjadi variabel independen pada penelitian	Variabel dependen yang diamati adalah kinerja
5	Dedy Agung Prabowo, Edi Noersasongko, Mohamad Sidiq (2010)	Sistem Informasi Manajemen Penerimaan CPNS Wilayah Jawa Tengah Berbasis Web	Pembuatan dan pengembangan sistem informasi manajemen penerimaan CPNS berhasil dirancang sehingga proses pengelolaan data kepegawaian dilaksanakan dengan cepat dan terintegrasi dengan data lainnya.	Membahas tema sistem informasi pada kegiatan kepegawaian	Penelitian dilaksanakan dengan latar belakang pengembangan sistem
6	Jurnal Berkala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi vol 1, No. 3 (2012)	Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi	Kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness berkaitan dengan keberhasilan implementasi software akuntansi di dalam suatu perusahaan.	Menggunakan variabel independen Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi	Penelitian menekankan pada model DeLone dan McLean
7	Bertha Kusuma Wardani, Muhammad Ja'far S.	Pengaruh Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Hubungan Manajemen Kualitas Proses dan Kinerja Kualitas Produk	sistem akuntansi manajemen tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal, goal dan incentive tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal, feedback memoderasi pengaruh manajemen	Menggunakan variabel sistem informasi dan dampaknya terhadap kinerja	Dampak kinerja lebih ditekankan pada dampak organisasional dengan alasan sampel menggunakan survey dari 47 perusahaan berbeda

No	Nama/tahun	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
			kualitas proses terhadap kualitas eksternal.		
8	Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume XI, No. 1, Januari 2006 : 30-37 ISSN : 0854-9524 Pengukur-Pengukur	Pengukur-Pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif	Memperjelas kesuksesan sistem informasi menggunakan metode DeLone & McLean (*D&M IS Succsess Model*)	Teori yang digunakan berdasar pada penerapan (*D&M IS Succsess Model*)	Penelitian penulis lebih mengarah pada impak individual yaitu kinerja pegawai

2.3 Kerangka Pemikiran

Seiring dengan organisasi dalam meningkatkan keefektifan dalam organisasi, organisasi tersebut berusaha untuk mengembangkan sarana maupun prasarana untuk kebutuhan organisasi dalam melakukan pekerjaannya.

Salah satu tindakan tersebut organisasi mulai menerapkan sistem informasi untuk memperoleh keefektifan. Tidak jarang penerapan sistem informasi tersebut tarkendala berbagai masalah dalam pengadaptasian penggunanya. Hal ini justru memberikan masalah baru bagi organisasi terhadap karyawannya sehingga harapan akan peningkatan kinerja menjadi sebaliknya.

Dalam pengukuran kinerja yang dipengaruhi oleh penerapan sistem maka dibutuhkan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Menurut Hamilton dan Chervany dalam Jogiyanto (2007:13) indikator tersebut antara lain; (1) *ease of use* atau kemudahan sebuah sistem untuk dipahami dan

digunakan; (2) *response time* atau kecepatan akses yang mana kualitas sebuah sistem informasi dinilai dari kecepatan aksesnya; (3) *reliability* atau keandalan sistem merupakan indikator sebuah sistem dinyatakan berkualitas baik apabila sistem informasi tersebut tidak terdapat kerusakan atau kesalahan ketika digunakan; (4) *flexibility* atau fleksibilitas dimana sebuah sistem informasi yang berkualitas baik dapat dilakukan komputasi oleh pengguna sesuai dengan keinginan pengguna; (5) *security* atau keamanan yang mana data pengguna yang bersifat rahasia terjamin dari penyalahgunaan hak akses oleh pihak lain.

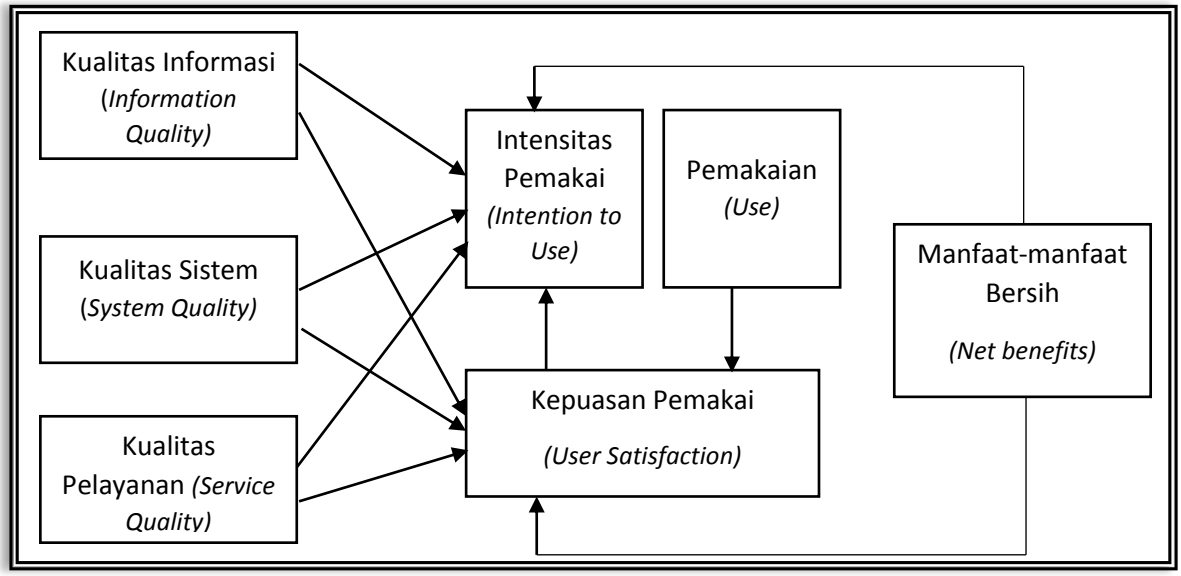
Sebuah sistem informasi tidak lain difungsikan untuk menghasilkan informasi untuk kebutuhan penggunanya. Kinerja individual juga dipengaruhi oleh baik atau buruknya sebuah informasi yang dihasilkan. Adapun kriteria sebuah informasi yang berkualitas atau indikator dari variabel kualitas informasi menurut Abdul Kadir (2003:35) yaitu; (1) Akurat (Accuracy) berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya; (2) Tepat waktu (Timelinnes), berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi; (3) Relevan (Relevancy), berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya, relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Melihat model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003) dalam Jogiyanto (2007:104) yang terkenal dengan *updated B&M IS success model.* Model ini mengukur ke enam dimensi yaitu; kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dan dampak

organisasi tidak secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya. Dimensi tersebut diperbarui dengan hal-hal berikut ini:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).
3. Menambah dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*)
4. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan (*use*) akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tingi sebagai suatu kausal.
5. Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat pemakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.
6. Model yang diperbarui memiliki anak panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukan arah hubungan positif atau negatif dalam bentuk kausal.

Dari pemaparan diatas, maka Delone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak pada gambar berikut.



Sumber: (Delone & McLeon dalam Jogiyanto, 2007:107)

Gambar 2.1

Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M

Pada model kesuksesan Delone dan McLean terdapat beberapa elemen yang digunakan sebagai pengukur pada model ini. Yaitu terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, pengunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi yang tergabung dalam manfaat-manfaat bersih.

Manfaat bersih (*net benefits*) yang terbagi atas dampak individual dan dampak organisasional memberikan kontribusi positif pada penggunanya. *Individual impact* atau dampak individu berhubungan erat dengan kinerja.

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:142) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yaitu; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kemandirian, inisiatif, kualitas personal.

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kinerja pegawai maka diperkuat dengan dasar keterkaitan antar variable.

2.3.1 Hubungan Kualitas Sistem Informasi dengan Kinerja Pegawai

Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002).

> "Jika pengguna software akuntansi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka".
>
> "Jika informasi yang dihasilkan dari software akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka".

Ferguson (1997) dalam Charlesto Sekundera (2006) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat indikasi variable hasil kerja dipengaruhi oleh penggunaan komputer mikro dan sikap pemakai komputer tersebut dipengaruhi oleh kemanfaatan *(usefulness)* dan kemudahan penggunaan *(ease of use).*

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi yang berkualitas memberikan dampak berupa manfaat dari kemudahan penggunaan sehingga meningkatkan kinerja penggunanya.

2.3.2 Hubungan Kualitas Informasi dengan Kinerja Pegawai

Atkinson et.al (1995) menjelaskan bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat digunakan untuk mengukur kinerja ekonomi dari unit organisasi dalam perusahaan. Demikian juga Romney et al, (1992 :14), menyatakan bahwa manfaat utama dari informasi adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan dan penjadwalan aktivitas kerja. Sedangkan menurut Seddon (1997)

menyatakan bahwa “kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap perceived usefulness”. kemudahan sebuah sistem untuk dipahami dan digunakan, kecepatan akses yang baik, keandalan sistem dimana sistem informasi tersebut tidak terdapat kerusakan atau kesalahan ketika digunakan, fleksibel, dan aman dimana keamanan data pengguna yang bersifat rahasia terjamin dari penyalahgunaan hak akses oleh pihak lain.

Perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja (Davis, 1992). Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut bahwa kualitas informasi memberikan dampak individual seperti yang dinyatakan Jogiyanto (2007:28) “dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau impak *(impact*) berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem”.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa jika sistem informasi yang dihasilkan meningkatan kepercayaan pemakai diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.

2.3.3 Hubungan Kualitas Sistem Informasi dengan Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean, (1992) “Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan”. Hasil penelitian Li dan Rai et al (2002) menyatakan “Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai pada sistem tersebut”.

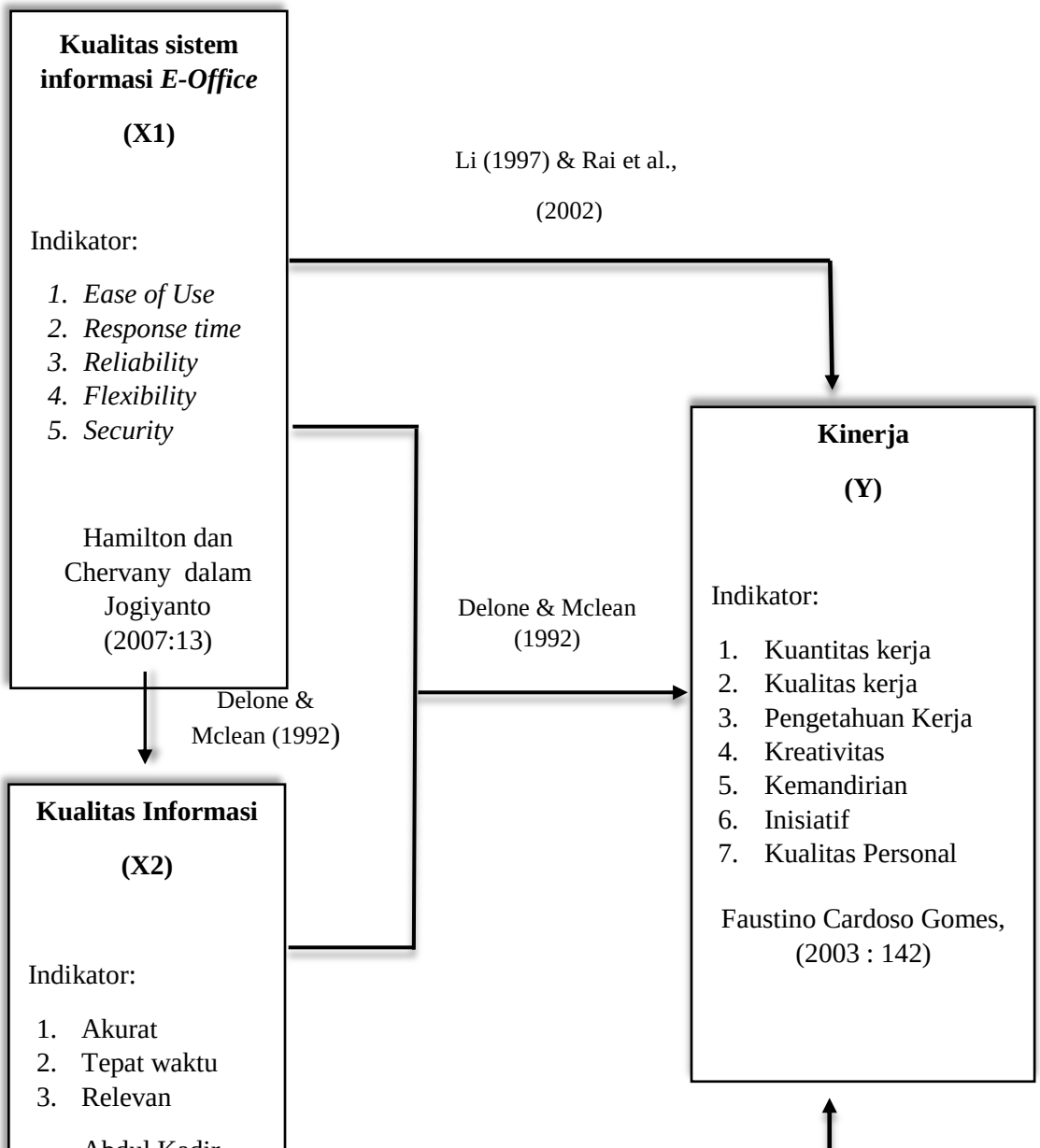
Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas sistem *electronic office* dengan kualitas informasi yaitu jika sistem informasi yang digunakan mempunyai kualitas yang baik dan sesuai dengan fungsinya maka akan dihasilkan informasi yang semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik.

2.3.4 Hubungan Kualitas sistem dan Kualitas informasi terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Delone & Mclean (1992) dalam jurnal teknologi informasi Dinamik (2006:31) menyatakan bahwa "Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh (*influence*) pemakai individual didalam melakukan pekerjaannya".

Menurut penelitian Livari (2005) menunjukan jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan terhadap sistem yang digunakan diharapkan akan meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi yang digunakan , informasi yang lebih tepat waktu, lebih akurat, dan lebih relevan akan dapat meningkatkan kinerja mereka.


Kualitas sistem informasi *E-Office*
(X1)
Indikator:
1. *Ease of Use*
2. *Response time*
3. *Reliability*
4. *Flexibility*
5. *Security*
Hamilton dan Chervany dalam Jogiyanto (2007:13)
Li (1997) & Rai et al., (2002)
Delone & Mclean (1992)
Delone & Mclean (1992)
Kinerja
(Y)
Indikator:
1. Kuantitas kerja
2. Kualitas kerja
3. Pengetahuan Kerja
4. Kreativitas
5. Kemandirian
6. Inisiatif
7. Kualitas Personal
Faustino Cardoso Gomes, (2003 : 142)
Kualitas Informasi
(X2)
Indikator:
1. Akurat
2. Tepat waktu
3. Relevan

Jogiyanto

(2007)

Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Sugiyono (2012:18) menyatakan "Hipotesis penelitian itu merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian. Dikatakan sementara karena jawabannya baru menggunakan teori".

Berdasarkan Rumusan masalah dan kerangka berpikir yang telah dijelaskan, maka hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian ini adalah :

H1: Kualitas sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sudah baik sesuai dengan harapan.

H2: Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung membantu peningkatan kinerja pegawai.

H3: Kinerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung meningkat.

H4: Adanya pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

H5: Adanya pengaruh kualitas informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

H6: Adanya pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap peningkatan kualitas informasi.

H7: Adanya pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* dan kualitas informasi secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.