

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Agensi (*Agency Theory*)

Teori Agensi menguraikan hubungan antara pihak principal (*stakeholder*) dan agen (*steward*), dimana prinsipal adalah pihak yang memberikan mandat kepada pihak agen. Prinsipal mendelegasikan tanggung jawab pengambilan keputusan kepada agen dimana hak dan kewajiban kedua belah pihak diuraikan dalam suatu perjanjian kerja yang saling menguntungkan. Principal sebagai pemilik mengkontrak agen sebagai eksekutif untuk memajemen perusahaannya. Sebagai eksekutif secara moral bertanggung jawab memaksimalkan kepentingan principal (pemegang saham). Eksekutif menerima status agen karena anggapan pada peluang memaksimalkan kepentingannya.

Dalam teori keagenan (*agency theory*), masalah agensi muncul ketika hubungan antara prinsipal dan agen dapat mengarah pada kondisi ketidakseimbangan informasi (*asymmetrical information*) karena agen berada pada posisi yang memiliki informasi yang lebih banyak tentang perusahaan dibandingkan dengan prinsipal. Dengan asumsi bahwa individu-individu bertindak untuk memaksimalkan kepentingan diri sendiri untuk mendapat keuntungan pribadi, maka dengan asimetri informasi yang dimilikinya akan mendorong agen untuk menyembunyikan beberapa informasi yang tidak diketahui prinsipal. Dalam kondisi yang asimetri

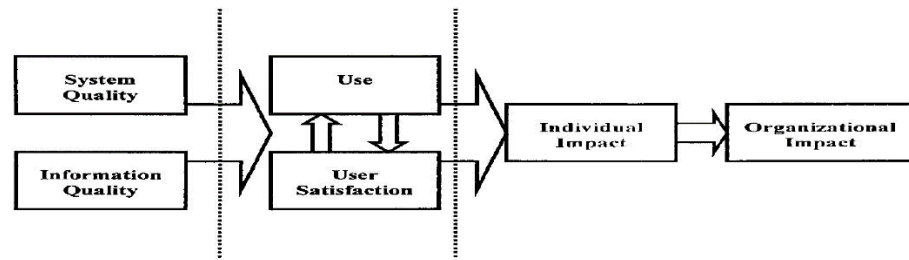
tersebut, agen dapat memanipulasi angka-angka dengan akuntansi yang disajikan dalam laporan keuangan. Hal ini tidak menutup kemungkinan terjadi ketidak transparansian dalam laporan keuangan yang disajikan.

Jika dilihat dari sudut pandang pemerintahan daerah masalah keagenan muncul ketika eksekutif cenderung memaksimalkan kepentingan pribadinya yang dimulai dari proses penganggaran, pembuatan keputusan, sampai dengan menyajikan laporan keuangan yang sewajar-wajarnya untuk memperlihatkan bahwa kinerja mereka selama ini telah baik, selain itu juga untuk mengamankan posisinya dimata legislatif dan masyarakat. Teori keagenan juga menyatakan bahwa agen bersikap oportunistis dan cenderung tidak menyukai resiko. Tanggung jawab yang ditunjukkan pemerintah daerah sebagai pihak eksekutif tidak hanya berupa penyajian laporan keuangan yang lengkap dan wajar, tetapi juga bagaimana mereka mampu membuka akses untuk para pengguna laporan keuangan.

Pemerintah daerah sebagai agen akan menghindari resiko berupa ketidakpercayaan legislatif dan masyarakat terhadap kinerja mereka, oleh karena itu pemerintah daerah akan berusaha untuk menunjukkan bahwa kinerja mereka selama ini baik dan akuntabel dalam pengelolaan keuangan daerah (Arfianti, 2011).

2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) memiliki kerangka pikir teoritis yang disebut dengan *DeLone dan McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)*. Model DeLone dan McLean dijelaskan sebagai berikut :

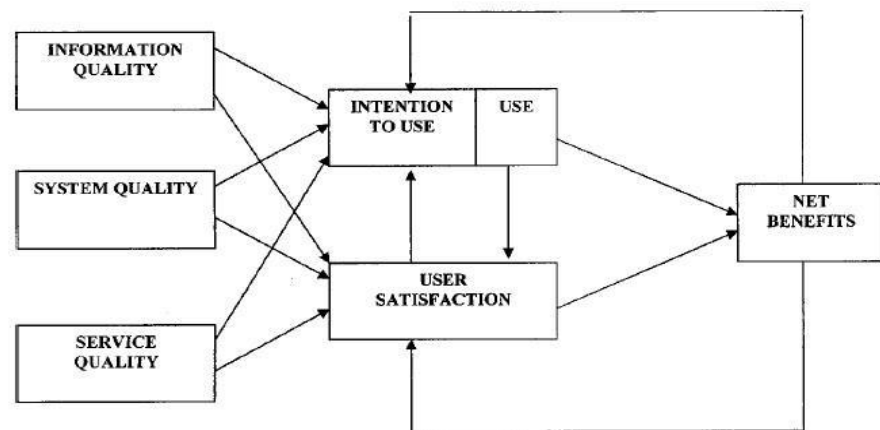


Gambar 2.1
Model Kesuksesan Sitem Informasi DeLone/Mclean

Model ini memberikan indikator tinggi dari kesuksesan sistem informasi dengan mengidentifikasi enam dimensi yang saling terkait dengan kesuksesan sistem informasi yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, pemakai, kepuasan pemakai, dampak individu, dan dampak organisasi. Kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang dihasilkan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses aplikasi dan kegunaan dari output sistem akan menyebabkan pengguna tidak merasa khawatir untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*). Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat menjadi tanda bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pengguna. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pengguna akan lebih puas.

DeLone dan Mclone pada tahun 2003 *mereview* model kesuksesan sistem informasi yang telah mereka buat dan mengembangkan model tersebut. DeLone dan McLone mendefinisikan dimensi model kesuksesan SI terbarunya sebagai kualitas sistem, kualitas informasi,

kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pemakai, dan keuntungan bersih seperti yang digambarkan pada gambar 2.1. Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLone (2003) suatu sistem dapat dievaluasi dalam hal kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan, ketiga karakteristik ini mempengaruhi pemakaian atau niat untuk menggunakan dan kepuasan pemakai atas pemakaian sistem. Kepuasan pemakai dan pemakaian akan mempengaruhi keuntungan bersih sebagai hasil dari pemakaian sistem informasi. Gambar model kesuksesan mengenai Sistem Informasi DeLone dan McLean, sebagai berikut :



Gambar 2.2
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean
Pembaharuan 10 tahun

3. *Good Governance* (Tata kelola yang baik)

Governance adalah kata sifat dari *govern*, yang dapat diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian. Sebagai sebuah kata, *governance* sebenarnya tidaklah baru. Pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *state of being governed*, berkembang menjadi *mode of living* (1600), kemudian menjadi

the office, function, or power of governing (1643), berkembang menjadi *method of management, system of regulation* (1660) dan kemudian dibakukan menjadi *the action or manner governing*. Pelaksanaannya biasa disebut sebagai *government* yang selain mempunyai arti sempit sebagai *action of ruling and directing the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. Dengan demikian *government* identik dengan pengelolaan atau pengurus dengan makna spesifik atau pengurus negara (Nugroho, 2004).

Hal ini diperkuat dengan adanya prinsip-prinsip *good governance* seperti yang dituliskan oleh Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul 5 Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan, yaitu :

- a. Akuntabilitas, yakni setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- b. Transparansi, dapat dilihat dalam 3 aspek, yaitu adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan, adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif. Tujuannya adalah membangun rasa saling percaya antara pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberi informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan bagi publik

yang membutuhkan, terutama informasi tentang peraturan, hukum dan anggaran.

- c. Prinsip efisiensi dan efektivitas, yakni terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya yang optimal, berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi setiap organisasi/unit kerja.
- d. Supremasi hukum, yakni adanya kepastian dan penegakan hukum, adanya penindakan terhadap setiap pelanggaran hukum dan adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.
- e. Dengan terpenuhinya prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan nasional diharapkan upaya penataan kehidupan sosial, ekonomi dan politik akan terwujud.

4. Sistem Informasi Manajemen

Menurut Davis (1984) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang mampu memberikan informasi sedemikian rupa untuk menunjang jalannya operasi, jalannya manajemen dan fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut McLeod (1995) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem

utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Sutabri, 2005).

5. Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan

Secara umum, Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang dapat membantu manajemen di dalam pengumpulan data, pengolahan serta analisis evaluasi data dan menyajikan ke dalam batas informasi yang bernilai dan akhirnya sampai pada pengambilan keputusan di mana informasi ini berguna untuk mendukung fungsi operasi manajemen (Machmud, 2013). SIMDA Keuangan merupakan sistem penganggaran yang diterapkan oleh Pemerintah untuk mempermudah setiap instansi sektor publik dalam merencanakan anggarannya guna keperluan pelayanan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan dari program kerja yang telah dibuat.

SIMDA Keuangan ini menggunakan sistem terpadu yang didukung oleh teknologi komputerisasi dimana sistem ini lebih mudah dan lebih simpel untuk digunakan, serta menghemat waktu pembuatan dibandingkan dengan sistem manual yang biasa disebut dengan sistem tradisional (konvensional). Berikut adalah aturan dalam pembuatan anggaran, dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 menjelaskan 4 (empat) tahap dalam proses perencanaan pembangunan, yaitu:

a. Tahap penyusunan rencana

Tahap awal kegiatan perencanaan ini adalah menyusun naskah atau merancang rencana pembangunan secara formal yang menjadi tanggungjawab badan perencana, baik di pusat maupun di daerah dan dapat dibantu oleh tenaga ahli tambahan dari instansi atau badan lainnya yang terkait dan berkompeten dibidangnya. Karena penyusunan rencana dilakukan dengan menggunakan pendekatan partisipatif, maka sebelum naskah disusun, terlebih dahulu perlu dilakukan penjarangan aspirasi dan keinginan masyarakat tentang visi dan misi serta arah pembangunan.

b. Tahap penetapan rencana

Rancangan rencana pembangunan yang telah selesai baru akan berlaku secara resmi bila telah mendapat pengesahan dari pihak yang berwenang. Sesuai ketentuan yang berlaku, salah satu pihak yang perlu mendapat pengesahan yaitu DPRD. Biasanya penetapan rencana melalui DPRD seringkali memerlukan proses yang cukup lama karena dilakukan pembahasan kembali oleh pihak dewan.

c. Tahap pengendalian pelaksanaan rencana

Pada tahapan ini sasaran utamanya adalah memastikan agar pelaksanaan kegiatan pembangunan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

d. Tahap evaluasi keberhasilan pelaksanaan rencana

Pada tahapan akhir ini badan perencana melakukan evaluasi kinerja dari pembanguna yang telah dilakukan. Evaluasi setidaknya dilakukan pada tiga unsur yaitu: unsur masukan (*input*) terutama dana, keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*).

Pada tahapan perencanaan ini baik pada tahapan pertama maupun tahapan kedua, selain perencanaan berupa isu strategis, perumusan strategi dan kebijakan, perumusan program dan kegiatan serta penetapan indikator kinerja program dan kegiatan juga di dalamnya termasuk penyusunan dokumen Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Prioritas dan Plafond Anggaran Sementara (PPAS) dan Rencana Kerja Anggaran (RKA). Tiga hal ini juga merupakan tahapan proses yang harus ditempuh dan dibahas dengan berbagai pihak, termasuk di antaranya ialah antaran Pemerintah Daerah dengan DPRD (diadopsi dari proses perencanaan dan penganggaran dalam UU No. 25 tahun 2004).

Untuk mencapai kinerja anggaran yang baik, terarah, efektif dan efisien maka dalam tahapan proses penyusunan anggaran ini didorong untuk menggunakan proses penganggaran berbasis elektronik. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas serta menghindari keterlambatan penyusunan anggaran dan menghindari program, kegiatan dan anggaran diluar dari yang disusun dalam dokumen awal.

Ada banyak definisi tentang SIMDA Keuangan baik dilihat dari pandangan para praktisi anggaran maupun pandangan para praktisi dunia elektronik. Konsep SIMDA Keuangan merupakan pengembangan konsep penganggaran, dimana ini salah satu alat keuangan di dalam mengelola suatu perusahaan maupun pemerintah. SIMDA Keuangan adalah aplikasi teknologi informasi atau perangkat lunak untuk mendukung siklus, mulai dari perencanaan, pembuatan program, sampai dengan kendali dan evaluasi.

6. Kepuasan Pengguna

Setiap para pengguna memiliki pandangan masing-masing mengenai manfaat yang akan diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna diukur berdasarkan sejauh mana sistem tersebut dapat memenuhi pandangan dari pemakai sistem tersebut. Sudarmadi (2010) dalam penelitiannya menunjukkan pengaruh yang signifikan antara persepsi pentingnya sistem dengan kepuasan pengguna sistem. Apabila pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut dan akan menggunakannya kembali.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu kunci dari kesuksesan Sistem Informasi (SI). Menurut Seddon dan Kiew (1994) kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan bersih dari kesenangan atau ketidaksenangan yang merupakan hasil dari penggabungan semua manfaat yang seseorang harapkan untuk diterima dari berinteraksi dengan suatu

sistem informasi. Sedangkan menurut DeLone dan McLone (1992) kepuasan pengguna adalah respon penerima terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi. Ketika tingkat kegunaan dari suatu sistem informasi dibutuhkan, pengukuran yang dilakukan terdahulu akan berkurang kegunaanya dan kesuksesan suatu interaksi oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur menggunakan kepuasan pengguna. Sehingga kepuasan dari pengguna merupakan tolak ukur yang sangat penting.

7. Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (1992) Kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem. Kualitas sistem mengacu pada kualitas kinerja sistem dimana kualitas sistem memiliki efek langsung pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Apabila sistem yang digunakan memiliki kualitas yang baik maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna nya. Begitu sebaliknya jika sistem yang digunakan tidak memiliki kualitas yang baik maka akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna nya.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri sesuai dengan kinerja sistem yang terjadi. kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem. Jogiyanto (2007) dalam bukunya menyebutkan beberapa penelitian empiris untuk mengukur kualitas sistem, antara lain : Bailey dan Pearson (1983) yang mengukur kualitas sistem berdasarkan kenyamanan akses, keluwesan sistem, integritas sistem dan

waktu respon. Belardo *et.al.* (1982) yang mengukur kualitas sistem berdasarkan keandalan waktu respon, kemudahan pemakaian, dan kemudahan dipelajari. Srinivasan (1985) yang mengukur kualitas sistem berdasarkan waktu respon, keluwesan sistem, dan keaksesan sistem.

8. Kualitas Informasi

Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa Kualitas informasi diukur dari kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi yang baik adalah informasi yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan, sesuai dengan pekerjaan, dapat memberikan informasi yang cukup dan terbaru. Kualitas informasi merupakan pengukuran terhadap informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi. Jika informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem itu bagus, maka kualitas informasi akan semakin baik, hal ini dapat menstimulus pemakai untuk menggunakan sistem informasi tersebut (Fitriasmi, 2010). Hall (2010) menyebutkan bahwa karakteristik kualitas informasi akuntansi adalah sebagai berikut :

a. Relevan

Informasi yang relevan merupakan informasi yang perlu diketahui untuk memberikan pemahaman yang baru. Laporan yang hanya bersifat sementara dan selanjutnya tidak relevan harus dihentikan pembuatannya.

b. Tepat Waktu

Umur informasi merupakan faktor yang kritikal dalam menentukan kegunaannya. Informasi harus tidak lebih tua dari periode waktu tindakan yang didukungnya.

c. Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan yang sifatnya material. Kesalahan-kesalahan material ada ketika jumlah informasi yang tidak akurat menyebabkan pemakainya melakukan keputusan yang buruk atau gagal melakukan keputusan yang diperlukan.

d. Lengkap

Tidak ada bagian informasi yang esensial bagi pengambilan keputusan atau pelaksanaan tugas yang hilang. Informasi yang tidak lengkap bisa menimbulkan kesulitan, karena informasi yang tidak disertakan itu akan menjadi unsur ketidakpastian yang benar.

e. Ringkasan

Informasi harus diintegrasikan agar sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi yang ringkas dan mengikhtisarkan data yang relevan menunjukkan bidang-bidang penyimpangan terhadap tingkat normal, standar, atau yang direncanakan merupakan bentuk informasi yang banyak diperlukan oleh para pemakai informasi akuntansi.

9. Kualitas Pelayanan

Menurut Jogiyanto (2007) instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) ini berisi dengan dimensi-dimensi :

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dependen dan akurat
- c. Kesegeraan (*responsiveness*) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk mendorong kepercayaan dan keyakinan
- e. Empati (*empathy*) yaitu perhatian individual penyedia layanan diberikan kepada pelanggannya

B. Hasil Penelitian Sebelumnya dan Penurunan Hipotesa

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna SIMDA

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa ada tiga dimensi kualitas yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan. Ketiga dimensi kualitas tersebut berdampak pada dimensi kepuasan pemakai. Kualitas sistem mengacu pada kinerja dari sistem. Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi pertama di model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Kualitas sistem menunjukkan

kualitas produksinya dan digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri (Jogiyanto, 2007). Fendini *et al.* (2013) menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan informasi secara simultan dan parsial mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Kualitas sistem yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA karena kecepatan akses dan kemudahan dalam menggunakan SIMDA yang dalam sistem ini sendiri banyak terdapat pilihan alat keuangan yang dapat mempersingkat pekerjaan sehingga SIMDA ini memberikan peningkatan kepuasan bagi pengguna. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008), Istianingsih dan Utami (2009), Darmawan (2010), Harianto (2011), Irianto (2012), Fendini *et al.* (2013), Nursudi (2013), Susanty (2013), Ajoye (2014), Septianita, dkk (2014), dan Prasojo (2015). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sudarmadi (2010) dan Indra (2014) mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H₁: Tingkat kualitas sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMDA

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna SIMDA

Menurut Novian (2016) bahwa Kualitas informasi diukur dari kualitas keluaran dari sistem informasi. Jika informasi yang dihasilkan oleh

suatu sistem itu bagus, maka kualitas informasi akan semakin baik, hal ini dapat menstimulus pemakai untuk menggunakan sistem informasi tersebut (Fitriasmu, 2010).

Istianingsih dan Wijanto (2008) menyimpulkan bahwa kualitas informasi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem karena produk yang dihasilkan dari SIMDA ini lengkap, handal, dan mudah dipahami. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008), Istianingsih dan Utami (2009), Darmawan (2010), Harianto (2011), Irianto (2012), Fendini *et al.* (2013), Nursudi (2013), Susanty (2013), Ajoye (2014), Septianita, dkk (2014), dan Prasojo (2015). Sedangkan hasil penelitian Indra (2014) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan ini, dimana menurut Indra kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

H₂ : Tingkat kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMDA

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna SIMDA

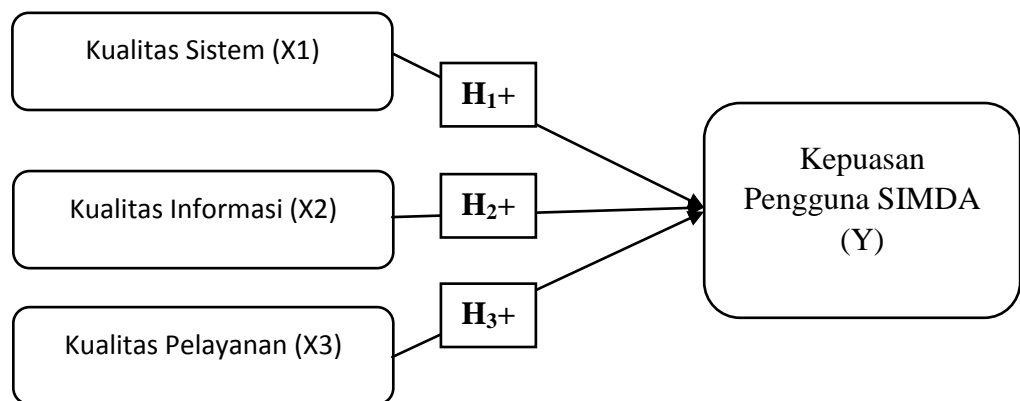
Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Myers *et al.* dalam Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh vendor paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Maka berdasarkan logika berpikir dengan kualitas pelayanan yang baik maka berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

Utami (2009) menyimpulkan bahwa Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Dengan demikian, jika kualitas layanan sistem informasi yang diberikan oleh sistem semakin baik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan diterima oleh pengguna sistem informasi, karena layanan yang diberikan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Pernyataan tersebut selaras dengan hasil penelitian Jogiyanto (2007), Istianingsih dan Utami (2009), Ajoye (2014), Septianita, dkk (2014), dan Prasajo (2015). Sedangkan hasil penelitian Indra (2014) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan ini, dimana menurut Indra kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut.

H₃ : Tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna SIMDA

C. Model Penelitian



Gambar 2.3
Kerangka Konseptual Penelitian

