

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi**

Sebuah sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang berkualitas, karena dengan sistem informasi yang berkualitas, organisasi akan dapat mencapai tujuannya (Krismiaji, 2010:12). Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengertian sistem informasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, secara rinci penulis akan mengemukakan pengertian setiap suku kata yang terdapat di dalam peristilahan sistem informasi, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Sistem**

Gordon B. Davis dalam Hasibuan (2014:252) mendefinisikan pengertian sistem sebagai berikut :

*“system can be abstract or physical. An abstract is an orderly arrangement of interdependent ideas or constructs. For example, a system of theology is an orderly arrangement of ideas about God, man, etc. A physical system is a set of elements which operate together to accomplish an objective”.*

Pernyataan Gordon B. Davis menjelaskan bahwa sistem dapat abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan

atau konsepsi-konsepsi yang saling bergantung. Misalnya, sistem teknologi adalah sistem yang teratur dari gagasan-gagasan tentang Tuhan, manusia, dan sebagainya. Sistem yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Wikipedia (2010) “sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Biasanya dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi.”

Moscove (1981:4) dalam Zaki Baridwan (2013:2) menyatakan bahwa “suatu sistem adalah suatu entity (kesatuan) yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berhubungan (disebut subsistem) yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.”

Selanjutnya Murdick (1978:12) dalam Zaki Baridwan (2013:2) menyatakan bahwa “suatu sistem adalah suatu kumpulan elemen-elemen yang dijadikan satu untuk tujuan umum.”

Menurut Azhar Susanto (2013:22), “Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa sistem merupakan suatu kesatuan dari berbagai susunan perangkat dan elemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2. Informasi

Menurut Azhar Susanto (2013:38), “Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.” Sedangkan menurut Krismiaji (2010:15) “Informasi merupakan data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat”.

Pengertian informasi menurut Wikipedia (2010) “informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang tepat.”

Menurut Gordon B. Davis dalam Hasibuan (2014:254) mendefinisikan pengertian informasi sebagai berikut: *“information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions”*.

Pernyataan yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis menjelaskan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

Deni Darmawan (2009:2) mendefinisikan informasi sebagai berikut :

- “Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut dapat menjadi informasi
- Informasi merupakan data yang telah mengalami pengolahan
- Informasi memberikan makna
- Informasi berguna atau bermanfaat
- Informasi merupakan bahan pembuat keputusan”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa informasi merupakan hasil pengolahan data yang berguna dan bermanfaat untuk digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan.

Selanjutnya Krismiaji (2010:15) menyebutkan bahwa agar sebuah informasi dapat bermanfaat, informasi harus memiliki kualitas atau karakteristik sebagai berikut :

- a. “Relevan, artinya sebuah informasi bisa menambah pengetahuan atau nilai bagi para pembuat keputusan, dengan cara mengurangi ketidakpastian, menaikkan kemampuan untuk memprediksi, atau menegaskan/membenarkan ekspektasi semula.
- b. Dapat dipercaya, artinya sebuah informasi harus bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian atau aktivitas sebuah organisasi.
- c. Lengkap, artinya sebuah informasi tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pemakai.
- d. Tepat waktu, artinya sebuah informasi disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi proses pembuatan keputusan.
- e. Mudah dipahami, artinya sebuah informasi disajikan dalam format yang mudah dimengerti oleh pemakai.
- f. Dapat diuji kebenarannya, artinya sebuah informasi dapat memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen.”

Dari pengertian-pengertian tersebut kita dapat mengambil pengertian mengenai sistem informasi seperti yang dikemukakan para ahli sebagai berikut:

Pengertian sistem informasi menurut Krismiaji (2010:16) adalah sebagai berikut :

“Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Menurut Wikipedia (2010) “Sistem informasi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.”

Pengertian sistem informasi menurut Azhar Susanto (2013:72) adalah sebagai berikut :

“Sistem Informasi adalah kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang salingberhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolahdatamenjadiinformasi yang berguna”.

Selanjutnya, Wilkinson (1997) yang dikutip oleh Abdullah (2014) menyebutkan bahwa “sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja dimana sumber daya (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran organisasi.”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukan bahwa sistem informasi merupakan gabungan dari seperangkat komponen yang berbasis komputer dan user yang dibangun untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data serta menghasilkan informasi bagi pengguna untuk mencapai tujuan tertentu.

### **2.1.1.2 Komponen Sistem Informasi**

Menurut Azhar Susanto (2013:58), komponen sistem informasi dapat dikelompokan sebagai berikut :

1. “Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)
6. Jaringan Komunikasi (*Communication Network*).”

Komponen sistem informasi tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras di sini merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contoh perangkat keras disini misalnya, *monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk*, memori, mikroprosesor, CD-rom, kabel jaringan, antena telekomunikasi, dan lain-lain.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak disini merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Perangkat lunak sistem

Perangkat lunak sistem merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat berkerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Perangkat lunak sistem lebih dikenal dengan sebutan sistem operasi. Misalnya : Sistem Operasi Windows, Linux, Unix, OS/2, dan FreeBSD.

- b. Perangkat lunak bahasa pemograman

Perangkat lunak bahasa pemograman merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya : Visual Basic, Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler, Java. Sementara perangkat lunak aplikasi merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan

khusus. Misalnya untuk keperluan multimedia ada perangkat lunak JetAudio, Windows Media Player, Winamp, Real Player. Untuk keperluan aplikasi perkantoran ada Microsoft Office dan Open Office yang terdiri atas beberapa program untuk berbagai keperluan seperti pengolahan kata, angka, data dan presentasi.

c. Perangkat lunak aplikasi

Perangkat lunak aplikasi merupakan program yang didesain untuk membantu pengguna supaya dapat lebih produktif dan membantu dengan tugas-tugas khusus.

3. Manusia (*Brainware*)

Sementara *brainware* atau orang merupakan pengguna, pemelihara, pembuat sistem informasi. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dari komponen sistem informasi dalam dunia bisnis yang dikenal dengan sistem informasi akuntansi. Komponen SDM ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan komponen lainnya didalam suatu sistem informasi sebagai hasil dari perencanaan, analisis, perancangan, dan strategi implementasi yang didasarkan kepada komunikasi diantara sumber daya manusia yang terlibat dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) sistem informasi atau sistem informasi akuntansi merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. beberapa kelompok

SDM dalam organisasi yang terlibat dalam beberapa aktivitas diatas secara garis besar dikelompokkan kedalam pemilik dan pemakai sistem informasi.

a. Pemilik sistem informasi

Pemilik sistem informasi merupakan sponsor terhadap dikembangkannya sistem informasi. Mereka biasanya bertanggungjawab terhadap biaya dan waktu yang digunakan untuk pengembangan serta pemeliharaan sistem informasi, mereka juga berperan sebagai pihak penentu dalam menentukan diterima atau tidaknya sistem informasi.

b. Pemakai sistem informasi

Para pemakai sistem informasi sebagian besar merupakan orang-orang yang hanya akan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan seperti operator dan manajer (*end user*). Para pemakai akhir sistem tersebut menentukan masalah yang harus dipecahkan, kesempatan yang harus diambil, kebutuhan yang harus dipenuhi, dan batasan-batasan bisnis yang harus termuat dalam sistem informasi.

4. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur merupakan rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Sedangkan aktivitas pada dasarnya melakukan suatu kegiatan berdasarkan informasi yang masuk dan persepsi yang dimiliki tentang informasi.

5. Basis data (*database*)

Database merupakan kumpulan data-data yang tersimpan dalam media penyimpanan suatu organisasi (arti luas) atau dalam komputer (arti sempit).

#### 6. Teknologi jaringan komunikasi (*communication network technology*)

Telekomunikasi atau komunikasi data dapat didefinisikan sebagai penggunaan media elektronik atau cahaya untuk memindahkan data atau informasi dari satu lokasi ke satu atau beberapa lokasi lain yang berbeda. Komunikasi yang terjadi diantara beberapa pihak yang berkomunikasi harus difasilitasi dengan infrastruktur berupa jaringan telekomunikasi. Jadi dengan menguasai jaringan telekomunikasi telah menolong persoalan yang disebabkan oleh masalah geografi dan waktu sehingga memungkinkan organisasi untuk mempercepat produksi dan pengambilan keputusan.

#### **2.1.1.3 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi**

Tujuan utama sistem informasi adalah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua penggunanya, baik internal maupun eksternal. Wilkinson (1997) yang dikutip oleh Adullah (2014) mengemukakan ada tiga sasaran utama yang ingin dicapai organisasi dalam pengembangan sistem informasi. Ketiga sasaran tersebut adalah sebagai berikut:

1. “Menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian;
2. Memberikan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak internal;
3. Menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan organisasai.”

Selanjutnya, Lilis (2011:33) mengemukakan tujuan utama dari keberadaan sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. “Untuk menyajikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian dan perbaikan selanjutnya.
2. Untuk menyajikan informasi sebagai pendukung kegiatan operasional sehari-hari.
3. Untuk menyajikan informasi yang berkenaan dengan kepengurusan atau struktur manajemen.”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa tujuan utama dari sistem informasi adalah untuk menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional organisasi, serta mendukung dalam pengambilan keputusan organisasi.

Fungsi penting yang dibentuk sitem informasi pada sebuah organisasi menurut Wikipedia (2010) antara lain:

1. “Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi.
2. Memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan.
3. Melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi.”

Fungsi utama dari sistem informasi menurut Lilis (2011:34) adalah sebagai berikut:

1. “Fungsi pengumpulan data (*data collection*)
2. Fungsi pemrosesan data (*data processing*)
3. Fungsi manajemen data (*data management*) contohnya: *storing, updating, retrieving*
4. Fungsi pengendalian dan keamanan data (*entry barrier*)
5. Fungsi penyedia informasi (*reporting*)”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa fungsi utama dari sistem informasi diantaranya adalah mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengendalikan dan menyediakan informasi bagi organisasi.

### **2.1.2 Penggunaan Sistem Informasi Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung**

Semakin maju suatu negara, maka akan semakin tinggi tuntutan terhadap penyedia data dan informasi yang akurat. Untuk itu pemerintah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi

informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik. Kewajiban pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan keuangan baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah No.65 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2005 Tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah.

Komputer merupakan salah satu contoh produk teknologi yang telah berkembang pesat yang dapat membantu mempermudah manusia dalam mengolah data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas. Untuk mencapai tujuannya, setiap instansi memerlukan sistem yang bisa mengatur semua proses kegiatan yang terjadi pada instansi. Dari mulai proses mengumpulkan, mengolah dan menyimpan data-data tentang kejadian atau peristiwa ekonomi yang disebabkan oleh aktivitas dalam instansi, hal ini dapat dilakukan untuk mempercepat pekerjaan yang ada di dalam instansi tersebut. atas dasar tersebut pemerintah daerah dapat mengembangkan sebuah sistem informasi keuangan yang memiliki kekuatan fitur bukan hanya dari sisi kelengkapan fungsionalnya saja, namun juga memiliki kekuatan dalam hal proses integrasi dengan sistem-sistem lainnya yang terkait.

Penyelenggaraan pemerintah daerah perlu didukung dengan sistem pengelolaan keuangan yang cepat, tepat dan akurat. Penerapan sistem informasi keuangan daerah (SIKD) mengacu pada Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dan Permendagri No.21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Permendagri No.13 Tahun 2006 Tentang Pedoman

Pengelolaan Keuangan Daerah. Sistem ini berbasis pada jaringan komputer yang mampu menghubungkan dan mampu menangani konsolidasi data antara SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dengan SKPKD (Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah), sehingga data pada pemerintah daerah dapat terintegrasi dengan baik. Penerapan sistem informasi keuangan daerah juga mampu menangani proses pengelolaan keuangan daerah, mulai dari perencanaan, penyusunan anggaran, sampai dengan pelaporan keuangan daerah.

Penggunaan sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah program aplikasi yang digunakan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Bandung dalam menghasilkan informasi akuntansi. Program aplikasi yang dimaksud adalah program aplikasi komputer Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). Program aplikasi ini telah diperkenalkan pada tanggal 29 Agustus 2006 oleh Deputi Pengawasan Bidang Penyelenggaraan Keuangan Daerah yang bertepatan dengan pelaksanaan kegiatan Forum SAKD di Pusdiklatwas BPKP, Ciawi Bogor. Program aplikasi Komputer SIMDA ini dimaksudkan untuk membantu pengelolaan keuangan daerah baik di tingkat SKPKD (sebagai entitas pelaporan) maupun di tingkat SKPD (entitas akuntansi). Adanya program aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat lebih kepada penda terutama dalam penyusunan APBD.

Adapun tujuan pengembangan program aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) ini adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan *data base* mengenai kondisi di daerah yang terpadu baik dari aspek keuangan, aset daerah, kepegawaian/aparatur daerah maupun

pelayanan publik yang dapat digunakan untuk penilaian kinerja instansi pemerintah daerah.

2. Menghasilkan informasi yang komprehensif, tepat dan akurat kepada manajemen pemerintah daerah. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan untuk mengambil keputusan.
3. Mempersiapkan aparat daerah untuk mencapai tingkat penguasaan dan pendayagunaan teknologi informasi yang lebih baik.
4. Memperkuat basis pemerintah daerah dalam melaksanakan otonomi daerah.

Kewajiban pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan keuangan baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah. Untuk menindaklanjuti terselenggarakannya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan informasi daerah kepada pelayanan publik. Pemerintah perlu mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja. (Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005)

Menurut Jogiyanto (2007) dalam Siti (2012) teknologi informasi meliputi komputer (*mainframe, mini, micro*), perangkat lunak, database, jaringan

(internet dan intranet), elektronik dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi. Teknologi informasi selain sebagai teknologi komputer (*hardware* dan *software*) untuk memproses dan penyimpanan informasi juga berfungsi sebagai teknologi komunikasi untuk penyebaran informasi. Komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang bisa melipatgandakan kemampuan yang dimiliki dan komputer juga bisa mengerjakan sesuatu yang mungkin manusia tidak mampu melakukannya. Dengan komputer, informasi yang dihasilkan dapat tepat pada waktunya dan tepat nilainya.

Penerapan sistem informasi keuangan daerah selain dapat membantu pemerintah daerah dalam melakukan pengontrolan langsung terhadap pengelolaan keuangan daerah, masyarakat juga dapat melihat sejauh mana penyerapan anggaran dan program yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. (Rivai, 479:2008)

Menurut Luthans (2006:243), “kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.”

Sedangkan menurut Noe, dkk (2011:19) “kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang akibat persepsi bahwa pekerjaan seseorang memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai-nilai kerja penting bagi orang itu.”

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, yang menggambarkan perasaan senang/puas dari diri seseorang atas kondisi dan situasi kerja, serta aspek yang terlibat dalam pekerjaannya tersebut.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut Rivai (2008:479) secara teoritis, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan harapan pengajian dan efektivitas kerja. Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Rivai (2008:479) adalah sebagai berikut :

1. “Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan;
2. Supervisi;
3. Organisasi dan manajemen;
4. Kesempatan untuk maju;
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti adanya insentif;
6. Rekan kerja; dan
7. Kondisi pekerjaan.”

Selain itu menurut Job Descriptive Index (JDI) dalam Rivai (2008)

faktor penyebab kepuasan kerja adalah :

1. “Bekerja pada tempat yang tepat;
2. Pembayaran yang sesuai;
3. Organisasi dan manajemen;
4. Supervisi pada pekerjaan yang tepat; dan
5. Orang yang berada dalam pekerjaan yang tepat.”

Salah satu cara untuk menentukan apakah pekerja puas dengan pekerjaannya ialah dengan membandingkan pekerjaan mereka dengan beberapa pekerjaan ideal tertentu (teori kesenjangan).

Sementara menurut Luthans (2006:243), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan beberapa aspek sebagai berikut:

1. “Pekerjaan itu sendiri  
Salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan kerja adalah pekerjaan yang menantang, bervariasi dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.
2. Gaji  
Jumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.
3. Promosi  
Pada dasarnya setiap orang menginginkan untuk maju dalam hidupnya. Pemberian kesempatan terhadap karyawan untuk mengembangkan kariernya merupakan salah satu faktor penentu puas tidaknya karyawan dalam bekerja.
4. Pengawasan  
Yaitu penilaian dan koreksi atas pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan dengan tujuan untuk memperoleh keyakinan terhadap tujuan perusahaan dan rencana-rencana yang digunakan untuk mencapainya telah dilaksanakan.
5. Rekan kerja  
Yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara karyawan dengan pimpinannya maupun dengan rekan kerjanya.”

Dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti gaji, isi dari pekerjaan itu sendiri, supervisi, promosi, kondisi kerja, dan rekan kerja.

### **2.1.3.3 Teori Kepuasan Kerja**

Rivai (2008:475) mengemukakan teori-teori tentang kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang diharapkan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja pada seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dapat mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan

yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau ditempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

### 3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari : pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfied (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari : gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan

untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

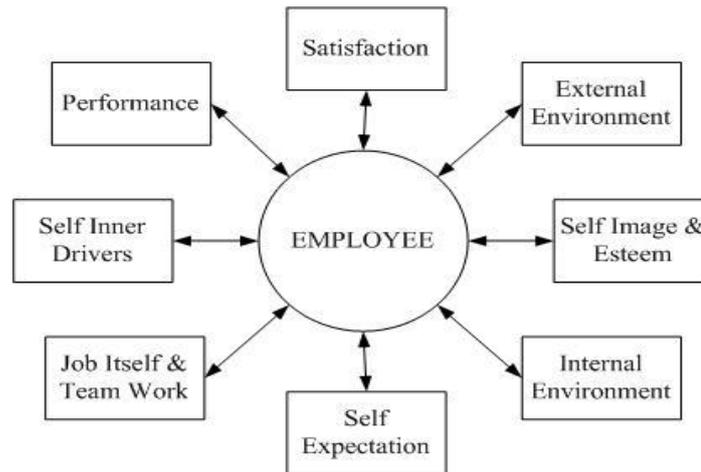
#### **2.1.3.4 Pengukuran Kepuasan Kerja**

Menurut Rivai (2008:480-481) kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu :

1. Pertama, manusia berhak diperlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis.
2. Kedua, perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler (1994) yang dikutip oleh Rivai (2008) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi dibidang karyawan maka akan menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama dikalangan

karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan dan dengan demikian kurang *loyal*.

Selain hal diatas, faktor-faktor berikut ini mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu dapat dilihat pada gambar 2.1.

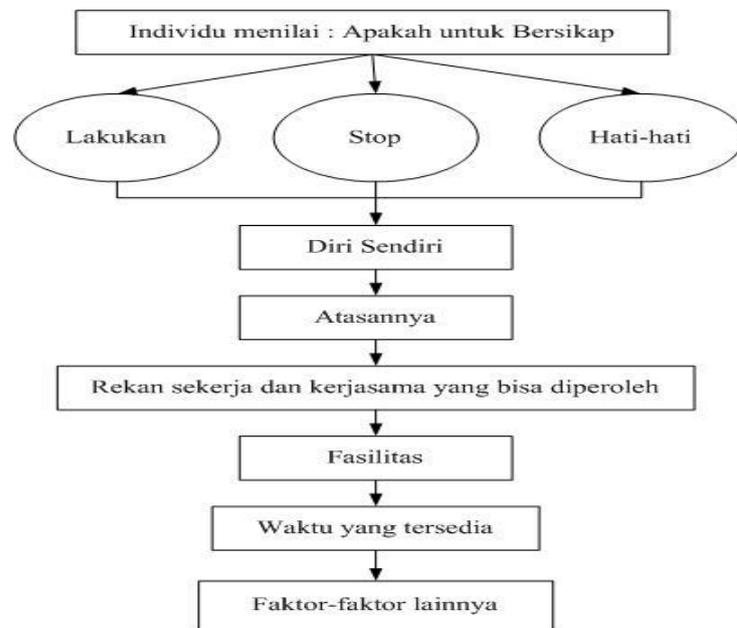


**Gambar 2.1**

***Reward Performance Model of Motivation***

Dari gambar 2.1. diatas, probabilitas keberhasilan pelaksanaan dipandang oleh seseorang dalam berbagai cara. Sebagai seorang yang akan melakukan kegiatan, para karyawan tersebut akan menilai kemampuannya, baik pengetahuan maupun keterampilan, untuk memperkenalkan apakah ia akan mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik atau tidak, sehingga bisa memperoleh imbalan yang diinginkan. Bagaimana dukungan dari atasannya agar ia berhasil, dan sejauhmana kerjasama dengan rekan-rekannya akan membantu keberhasilannya. Atau sejauh mana ia bisa memperoleh perlengkapan yang diperlukan dan berapa lama waktu yang tersedia untuk menjalankan pekerjaan tersebut apabila nilai manfaat yang akan diperoleh pekerjaan tampak positif.

Karyawan tersebut umumnya memutuskan untuk melakukan kegiatan demi mencapai imbalan yang diinginkan seperti terlihat dalam skema gambar 2.2. berikut:



**Gambar 2.2**

### **Penilaian Individu dalam Bersikap**

Apabila karyawan tersebut menjalankan sesuai dengan yang disyaratkan, maka ia seharusnya menerima hadiah yang dijanjikan. Sewaktu ia menerima imbalan tersebut, motifnya terpuaskan dan kepercayaan dia pada pola yang sama di masa yang akan datang diperkuat. Namun apabila ia bekerja dengan baik, tetapi menerima imbalan kurang dari yang dijanjikan, ia akan menjadi skeptis untuk masa-masa yang akan datang.

Sebaliknya, apabila ia tidak bisa menjalankan dengan baik, dan tidak menerima imbalan, akibatnya mungkin berbeda. Kemungkinan yang pertama, ia menjadi tidak percaya pada diri sendiri, mungkin dendam dengan faktor-faktor

lainnya yang dirasa menjadi penyebabnya. Ia tidak mau lagi melakukan sesuatu yang sama, jikalau ia tidak merasa mampu seratus persen berhasil.

Kemungkinan lainnya adalah ia meningkatkan usahanya untuk mengatasi kegagalan tersebut. Dengan usaha yang bertambah mungkin ia bisa mengatasi kegagalan di masa lalu. Karenanya proses tersebut bisa dimulai kembali. Setelah itu, apabila ia merasa cukup, maka ia akan memperoleh kepuasan. Sebaliknya, jika tidak ia akan menjadi lebih kritis untuk masa yang akan datang.

## **2.1.4 Kualitas Kerja**

### **2.1.4.1 Pengertian Kualitas Kerja**

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna, tergantung pada tujuan dan penggunaannya. Menurut Warella (2004) yang dikutip oleh Abdullah (2014), pada sektor jasa kualitas lebih banyak dikaitkan sebagai pelayanan, dan didefinisikan sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.

Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan – kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Hal tersebut senada dengan pendapat Yoyon B. Irianto dalam Casmita (2003:28) yang menyebutkan bahwa kualitas adalah

paduan sifat-sifat barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi pelanggan.

Kualitas (*quality*) menurut Fred Smith dalam Ismanto (2009:65) mengartikan kualitas sebagai kinerja standar yang diharapkan oleh pemakai produk atau jasa (*customer*).

Wungu dan Brotoharsojo (2003:57) yang dikutip oleh Abdullah (2014) menyebutkan bahwa “*Quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.”

Dari uraian diatas menunjukan bahwa kualitas atau mutu adalah sifat-sifat yang dimiliki oleh setiap produk barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang memiliki kelebihan-kelebihan yang diperoleh melalui proses dan perbaikan yang berkelanjutan.

Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Wilson dan Heyel (1987:101) yang dikutip oleh Abdullah (2014) mengatakan bahwa “*Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian”.

Gary Dessler (1992) mengemukakan bahwa kualitas kerja atau disebut kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi.

Matutina (2001:205) yang dikutip oleh Raja (2014) kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia, sedangkan kualitas sumber daya manusia sendiri mengacu pada Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), dan Kemampuan (*Abilities*).

Berdasarkan uraian diatas, menunjukkan bahwa kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran organisasi dengan baik dan berdaya guna. Oleh karena itu, untuk kepentingan instansi pemerintah khususnya pemerintah kota atau daerah, peningkatan kualitas kerja merupakan hal yang sangat penting.

#### **2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja**

Menurut Gary Dessler (1992:476) kualitas kerja pegawai dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi. Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak. Selanjutnya Dessler (2010) menambahkan bahwa kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai yang ditunjukkan, seperti :

- a. “Menyelesaikan tugas-tugas secara teliti, akurat, dan tepat waktu sehingga mencapai hasil yang diharapkan.
- b. Menunjukkan perhatian pada tujuan-tujuan dan kebutuhan departemen yang bergantung pada pelayanan dan hasil kerjanya.
- c. Menangani berbagai tanggungjawab secara efektif.
- d. Menggunakan jam kerja secara produktif.”

Menurut Satori (2013) kualitas kerja dapat dilihat dari pengukuran kinerja individu atau hasil kerja keras organisasi dalam mewujudkan tujuan

strategik yang ditetapkan organisasi, kepuasan pelanggan serta kontribusinya terhadap perkembangan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja merupakan bentuk bangunan yang multidimensional, sehingga cara mengukurnya sangat bervariasi tergantung kepada banyak faktor. (Bates dan Holton, dalam Satori : 2013).

Gibson (2001) yang dikutip oleh Cokroaminoto (2007) mengemukakan pendapatnya bahwa kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

- a. “Faktor individu, meliputi : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor psikologis, meliputi : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- c. Faktor organisasi, meliputi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan sistem penghargaan (*reward system*).”

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, diantaranya yaitu faktor individu (kemampuan, keterampilan, dan pengalaman kerja), faktor psikologis (persepsi, peran, dan kepuasan kerja), dan faktor organisasi (struktur dan desain pekerjaan).

#### **2.1.4.3 Pengukuran Kualitas Kerja**

Peningkatan kualitas suatu organisasi harus didukung dengan standar atau ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi tersebut mempunyai kinerja baik atau tidak. Adapun beberapa faktor penentu kinerja menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Dewi K. Soedarsono (2014:86) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kinerja yang dapat diukur, antara lain sebagai berikut :

- a. “*Quality of Work* (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
- b. *Promptness* (kecepatan/ketepatan), menunjukkan waktu yang diperlakukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

- c. *Initiative* (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan hasil yang gemilang.
- d. *Capability* (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efisien dan efektif.
- e. *Communication* (komunikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungannya yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.”

Selanjutnya, Indra Bastian (2006) dalam Lesu (2014) menyebutkan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. “Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaankegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupadana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundangundangan,dan sebagainya.
- b. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau nonfisik.
- c. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinyakegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- d. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- e. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupunnegatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.”

Menurut Hasibuan (2003:95) yang dikutip oleh Raja (2014), indikator dari kualitas kerja pegawai yaitu :

- a. “Potensi Diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.
- b. Hasil Kerja Optimal, merupakan hasil yang harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas kerja.
- c. Proses Kerja, merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini.

- d. Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.”

Dari berbagai kriteria di atas, menunjukkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing pegawai/karyawan dalam suatu organisasi. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan.

### 2.1.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi, kepuasan kerja, dan kualitas kerja, yaitu sebagai berikut:

<b>Penulis/Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Ade Kurniawan & Abdullah (2014)	Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai	Penelitian dilakukan terhadap seluruh staf dan kepala bagian pada Biro Pengelolaan Keuangan Sekda Provinsi Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis komputer berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Biro Pengelolaan Keuangan Sekda Provinsi Bengkulu.
Dominggus Pirade (2013)	Pengaruh Penggunaan Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Terhadap Kinerja Pegawai di Kabupaten Tanah Toraja	Hasil penelitian membuktikan bahwa Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Kabupaten Tana Toraja.

Deewar Mahesa (2010)	Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating	Penelitian dilakukan terhadap perusahaan industri di Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan berpengaruh terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat.
Johanna Mudjiati (2008)	Studi Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang	Penelitian dilakukan terhadap para karyawan yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro menunjukkan hasil bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.
Nurul Huda Agustiani (2010)	Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Terpadu (Sikadu) Terhadap Kinerja Individual Dengan Kemudahan Penggunaan Sebagai Bvariabel Moderating	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara penggunaan komputer dengan tugas secara pasti. Individu yang terbiasa dengan penggunaan komputer akan dapat menggunakan sistem informasi yang ada dengan lebih baik sehingga akan lebih memenuhi kebutuhan data dalam penyelesaian tugas mereka.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka mewujudkan proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah pusat dan pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan

kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik. (Peraturan Pemerintah No.56 tahun 2005)

Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap permasalahan yang dibahas, terkait dengan hubungan penggunaan sistem informasi, kepuasan kerja, dan kualitas kerja baik hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung.

### **2.2.1 Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai**

“Salah satu penyebab kepuasan pegawai yaitu penggunaan teknologi dalam pekerjaannya, dimana teknologi tersebut dianggap dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam bekerja.” (Rivai, 2008)

“Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman penggunanya dimana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Penggunaan sistem informasi tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pegawai yang menggunakan sistem informasi, dimana pegawai akan merasa puas jika terdapat kesesuaian antara harapannya dengan hasil yang diperoleh pada sistem informasi yang digunakan.” (Rizka, 2009)

Abdullah (2014) mengatakan bahwa “penggunaan teknologi komputer dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada perusahaan, hal tersebut

dikarenakan komputer dapat membantu pelaksanaan tugas pegawai menjadi lebih mudah dan cepat.”

### **2.2.2 Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kualitas Kerja Pegawai**

Agustiani (2010) mengatakan bahwa “agar teknologi informasi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dan teknologi tersebut harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.”

“Agar sistem informasi dan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pesatnya perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi menjadikannya senjata dalam bersaing (*competitive weapon*) yang wajib dimiliki oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Penerapan sistem informasi dan teknologi informasi dapat dikatakan berhasil jika dapat meningkatkan kinerja para pegawai, yang pada akhirnya mampu meningkatkan kinerja instansi secara keseluruhan.” (Lucas & Spitler dalam Jin, 2003)

Penelitian Goodhue, dkk (1995) dalam Agustiani N.H. (2010) menemukan bahwa pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian

serangkaian tugas yang dibebankan kepada individu dalam organisasi. Goodhue, dkk (1995) dalam Ellyana, dkk (2009) juga mengemukakan bahwa agar suatu sistem informasi dan teknologi informasi dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dengan tepat dan harus mempunyai kecocokan dengan tugas yang didukungnya. Davis (1989) dalam Agustiani N.H. (2010) menyatakan bahwa penggunaan sistem aplikasi spesifik akan meningkatkan kinerja dan juga menemukan hubungan kuat antara penggunaan komputer dengan tugas secara pasti.

### **2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai**

“Kepuasan pegawai menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berbanding lurus dengan kontribusi mereka terhadap perusahaan. Hal itu akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan yang berimplikasi terhadap peningkatan kinerja perusahaan.” (Wibisono, 2011)

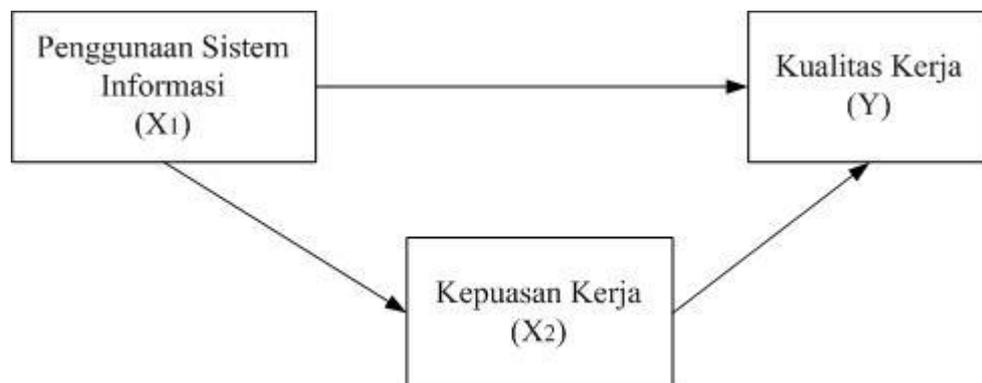
“Pegawai atau pekerja yang merasa puas adalah pekerja yang produktif, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja seorang individu akan dapat mempengaruhi tingkat kerjanya.” (Robbins, 2003)

“Kepuasan kerja ditandai dengan perasaan senang seseorang atas pekerjaan yang dilakukannya, karena pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan nilai yang diharapkan. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memberikan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut dan senantiasa meningkatkan kualitas pekerjaannya, sebaliknya jika seseorang tidak merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan akan memberikan sikap negatif terhadap

pekerjaan tersebut dan cenderung asal-asalan dalam menyelesaikan pekerjaannya.” (Darmawan : 2011)

Chaterina dan Intan (2012) mengatakan bahwa seorang karyawan akan memiliki tingkat kinerja yang tinggi apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuannya, dengan kata lain pegawai merasa puas dengan pekerjaannya. Apabila hal tersebut dapat terpenuhi, maka akan timbul perasaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan kesediaan untuk ikut berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan tugas-tugas secara maksimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya untuk menghasilkan kinerja yang tinggi guna meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Uraian singkat mengenai kerangka pemikiran dapat digambarkan pada gambar 2.3 dibawah ini :



**Gambar 2.3**

**Hubungan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap  
Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kualitas Kerja**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh dari penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh dari penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kerja pegawai.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh dari kepuasan kerja terhadap kualitas kerja pegawai.

H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh dari penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kualitas kerja pegawai.