

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
INTERACTIVE DIGITAL LEARNING ENVIRONMENT  
(IDE) PADA UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

Q



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi**

**Oleh:**

**Winney C. Manalu**

**6041901169**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**Terakreditasi oleh LAMEMBA DENGAN SK No. 552/DE/A.5/AR.10/VII/2023**

**BANDUNG**

**2023**

***THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY AND  
INFORMATION QUALITY ON USER SATISFACTION OF  
INTERACTIVE DIGITAL LEARNING ENVIRONMENT  
(IDE) AT PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY*** 



***UNDERGRADUATE THESIS***

***Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Accounting***

***By:***

**Winney C. Manalu**

**6041901169**

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***PROGRAM IN ACCOUNTING***

***Accredited by LAMEMBA No. 552/DE/A.5/AR.10/VII/2023***

**BANDUNG**

**2023**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INTERACTIVE DIGITAL  
LEARNING ENVIRONMENT (IDE) PADA UNIVERSITAS  
KATOLIK PARAHYANGAN** 9

Oleh:

Winney C. Manalu

6041901169

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Agustus 2023

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Winney C. Manalu  
Tempat, tanggal lahir : Tipang, 17 April 2001  
NPM : 6041901169  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Interactive Digital Learning Environment (IDE) pada Universitas Katolik Parahyangan**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 08 Agustus 2023

Pembuat pernyataan :



( Winney C. Manalu )

## ABSTRAK

Interactive Digital Learning Environment (IDE) baru-baru ini mengalami peningkatan dan beberapa dosen serta mahasiswa menghadapi kesulitan dalam mengaksesnya. Hal ini tercermin dari masih banyaknya dosen yang menggunakan aplikasi lain seperti Google Classroom sebagai sarana pembelajaran daring.

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya: kualitas sistem dan kualitas informasi. Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: (1) Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Interactive Digital Learning Environment (IDE), (2) Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Interactive Digital Learning Environment (IDE), (3) Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna Interactive Digital Learning Environment (IDE).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *hypothetico-deductive method*. Objek penelitian ini adalah sistem informasi IDE, dengan sampel penelitian terdiri dari 106 mahasiswa aktif di Universitas Katolik Parahyangan serta metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna IDE. (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna IDE. (3) Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna IDE. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Akuntansi, *E-learning*.

## **ABSTRACT**

*Interactive Digital Learning Environment (IDE) has recently improved and some lecturers and students face difficulties in accessing it. This is reflected in the fact that many lecturers still use other applications such as Google Classroom as a means of online learning.*

*User satisfaction is influenced by several factors, including: system quality and information quality. This study has the following objectives: (1) Analyzing the effect of system quality on Interactive Digital Learning Environment (IDE) user satisfaction, (2) Analyzing the effect of information quality on Interactive Digital Learning Environment (IDE) user satisfaction, (3) Analyzing the effect of system quality and information quality together on Interactive Digital Learning Environment (IDE) user satisfaction.*

*The research method used in this research is hypothetico-deductive method. The object of this research is the IDE information system, with a research sample consisting of 106 active students at Parahyangan Catholic University and the data analysis method used is multiple linear regression analysis.*

*Based on the research results, it can be concluded that: (1) System quality has an influence on IDE user satisfaction. (2) Information quality has an influence on IDE user satisfaction. (3) System quality and information quality together have an influence on IDE user satisfaction. The better the perception of system quality and information quality, the more user satisfaction will increase.*

*Keywords: System Quality, Information Quality, User Satisfaction, Accounting Information System, E-learning.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Interactive Digital Learning Environment (IDE) pada Universitas Katolik Parahyangan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang baik secara moral dan materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi dengan baik.
2. Bapak Gery Lusanjaya, SE., MT. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing untuk menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan waktu, tenaga, dan saran.
3. Ibu Michelle Kurniawan, E.E., M.Ak., CA. selaku dosen wali yang telah memberi dukungan, bimbingan, dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan wawasan baik akademik atau non-akademik yang bermanfaat bagi penulis.
5. Juven Manalu dan Inggread D.P. Manalu sebagai abang dan adik kandung yang telah memberikan dukungan, semangat, dan memotivasi yang tiada sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat Alahsiahboy yaitu Angela, Axel, Bevan, Cicilia, Dea, Martin, Nathanael, Tiara, Taufik, dan Zefanya yang selalu membantu, menghibur, memberikan dukungan, memberi pelajaran, memberi kenangan indah selama

masa perkuliahan. Terima kasih sudah membantu mengerjakan skripsi bersama dan saling mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ara Widhi Astutik, Emma O. Auparai, Karen A. P. Somalinggi dan Yustina R. Afaar yang merupakan sahabat penulis sejak SMA. Terima kasih sudah memberi dukungan, semangat, motivasi, saran dan menjadi teman cerita selama proses penulisan skripsi ini.
8. Himpunan Mahasiswa Program Studi Akuntansi (HMPSA) yang telah memberi pengalaman organisasi di masa perkuliahan serta semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2019 yang membantu penulis dalam dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis ingin meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan atau hal yang tidak berkenan pada skripsi yang disusun ini. Penulis sangat terbuka untuk menerima saran dan kritik yang ada, agar dapat memperbaiki skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Juli 2023



Winney C. Manalu

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| ABSTRAK .....  | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | vi   |
| KATA PENGANTAR .....   | vii  |
| DAFTAR ISI .....   | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| DAFTAR TABEL .....   | xiii |
| DAFTAR PERSAMAAN .....   | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xv   |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....   | 2    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 3    |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....   | 3    |
| 1.5. Kerangka Berpikir .....   | 3    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....  | 5    |
| 2.1. Sistem Informasi .....  | 5    |
| 2.2. Sistem Informasi Akuntansi.....   | 6    |
| 2.3. Kualitas Sistem .....   | 6    |
| 2.4. Kualitas Informasi .....  | 8    |
| 2.5. Kepuasan Pengguna.....  | 10   |
| 2.6. Pengembangan Hipotesis.....   | 11   |
| 2.6.1. Hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna IDE.....                        | 11   |
| 2.6.2. Hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna IDE .....                    | 12   |
| 2.6.3. Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna IDE..... | 13   |

|  |    |
|--|----|
| BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....  | 15 |
| 3.1. Metode Penelitian.....  | 15 |
| 3.1.1. Menentukan Topik .....  | 15 |
| 3.1.2. Menentukan Rumusan Masalah.....   | 16 |
| 3.1.3. Menentukan Variabel Penelitian .....  | 16 |
| 3.1.4. Menentukan Pengukuran.....  | 17 |
| 3.1.6. Mengelola Data dan Melakukan Analisis .....   | 20 |
| 3.1.7. Interpretasi Data atau Hasil Penelitian.....  | 21 |
| 3.2. Desain Penelitian.....  | 21 |
| 3.3. Objek Penelitian .....  | 21 |
| 3.4. Populasi dan Sampel .....   | 22 |
| 3.4.1. Populasi.....   | 22 |
| 3.4.2. Sampel .....  | 22 |
| 3.5. Rencana Pengolahan Data .....   | 23 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 30 |
| 4.1. Hasil Penelitian .....  | 30 |
| 4.1.1. Karakteristik Responden.....  | 30 |
| 4.1.2 Analisis .....   | 31 |
| 4.1.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 31 |
| 4.1.2.2 Analisis Deskriptif .....  | 35 |
| 4.1.2.3 Uji Asumsi Klasik .....  | 39 |
| 4.1.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 42 |
| 4.1.2.5 Uji Hipotesis .....  | 45 |
| 4.2. Pembahasan Penelitian .....   | 47 |
| 4.2.1. H1: Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan .....                      | 47 |
| 4.2.2. H2: Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....                     | 48 |
| 4.2.3 H3: Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ..... | 49 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 50 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 50 |
| 5.2. Saran .....      | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 52 |
| LAMPIRAN .....        | 1  |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Kerangka Berpikir .....                                 | 4  |
| Gambar 3.1. Hubungan Antara Variabel.....                           | 17 |
| Gambar 3.2. Desain Penelitian .....                                 | 21 |
| Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 30 |
| Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....      | 31 |
| Gambar 4.3. Uji Normalitas Menggunakan P Plot .....                 | 40 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1. Operasional Variabel .....                         | 17 |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....           | 32 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....       | 32 |
| Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....         | 33 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....        | 34 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....     | 34 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasa Pengguna .....      | 35 |
| Tabel 4.7. Hasil Analisis Desriptif Kualitas Sistem .....     | 36 |
| Tabel 4.8. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi ..... | 37 |
| Tabel 4.9. Hasil Analisis Descriptif Kepuasan Pengguna.....   | 38 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas .....                        | 40 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 41 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....               | 42 |
| Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....      | 43 |
| Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....             | 45 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji F.....                                  | 45 |
| Tabel 4.16. Hasil Uji t.....                                  | 46 |

## DAFTAR PERSAMAAN

|   |    |
|---|----|
| Persamaan 3.1. Menentukan Jumlah Sampel .....   | 23 |
| Persamaan 4.1.2 Skala Distribusi Kriteria ..... | 35 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pertanyaan Form Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Karakteristik Responden

Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Sistem (X1)

Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Informasi (X2)

Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan tren teknologi terus berubah, termasuk ketika memasuki tahun 2023. Perubahan ini terutama dipicu oleh kemajuan teknologi yang terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat dan perusahaan yang sedang mengalami transformasi digital. Tidak dapat disangkal bahwa kemajuan teknologi dan informasi saat ini sedang mengalami percepatan yang signifikan. Fenomena ini juga akan berdampak pada sektor pendidikan. Perkembangan teknologi di dalam dunia pendidikan saat ini telah menghasilkan banyak perubahan yang signifikan.

Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pemerintah berkewajiban meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan humaniora dan mengintegrasikannya secara penuh ke dalam sistem pendidikan masyarakat. Undang-undang juga mewajibkan dosen untuk menjalankan tanggung jawab utamanya di perguruan tinggi. Pasal 31 mengatur pembelajaran jarak jauh, yang dimaksud dengan pembelajaran yang dilakukan dari jarak jauh dengan menggunakan berbagai metode komunikasi. Banyak sekolah tinggi telah mengadopsi pembelajaran *online* sebagai tanggapan atas aturan ini. Pembelajaran *online* digambarkan sebagai lingkungan belajar yang fleksibel di mana setiap orang dapat mengakses sumber daya pendidikan kapan saja, di mana saja.

Menurut Panen (2016) *e-learning* memiliki karakter inovatif karena membawa konsep baru dalam proses belajar-mengajar, yang berbeda dari metode pembelajaran tatap muka konvensional. Platform *e-learning* dapat digunakan untuk melaksanakan pembelajaran jarak jauh secara daring atau digunakan sebagai pelengkap dalam metode pembelajaran tatap muka (*blended learning*). Dengan demikian, *e-learning* memberikan fleksibilitas dalam penggunaannya untuk mendukung berbagai bentuk pembelajaran.

Isroqmi (2020) mendefinisikan *e-learning* sebagai media pendidikan yang menggunakan teknologi komputer, jaringan komputer, dan internet untuk menyebarkan ilmu pengetahuan. *E-learning* juga dikenal sebagai pembelajaran

elektronik. Pelajar atau murid dapat belajar menggunakan komputer di mana saja dengan *e-learning*, menghilangkan kebutuhan untuk hadir secara fisik di kelas untuk berpartisipasi dalam pelajaran atau kuliah. *E-learning* juga sangat membantu dalam skenario COVID-19 yang membutuhkan pembelajaran *online*. *E-learning* memberi siswa pilihan dalam cara mereka mengakses materi pelajaran dan memudahkan mereka untuk berkomunikasi dengan instruktur dan sesama siswa (Fatonah & Mulyono, 2021). Siswa dapat bertukar pengetahuan satu sama lain dan mengakses materi berulang kali dan kapan saja. Siswa dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang materi yang diajarkan sebagai hasilnya.

*Interactive Digital Learning Environment* (IDE) UNPAR adalah sebuah *platform* manajemen pembelajaran berbasis *web* yang digunakan oleh Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) untuk memfasilitasi proses pembelajaran interaktif. IDE UNPAR berfungsi dengan menyediakan akses virtual kepada mahasiswa untuk mata kuliah yang mereka ambil, termasuk interaksi dengan rekan mahasiswa lainnya dalam mata kuliah tersebut. IDE UNPAR juga membantu dosen dalam perencanaan dan pemantauan proses pembelajaran. Selain itu, IDE UNPAR memudahkan mahasiswa dalam melihat dan memahami proses serta tujuan pembelajaran suatu mata kuliah.

Belakangan ini, IDE UNPAR telah mengalami peningkatan (*upgrade*) pada sistemnya. Namun, beberapa dosen dan mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengakses IDE. Hal ini terlihat dari masih banyaknya dosen yang menggunakan aplikasi lain, seperti Google Classroom, sebagai alternatif untuk pembelajaran *online*. Sejumlah mahasiswa juga mengungkapkan kesulitan dengan tampilan IDE yang mengalami perubahan yang cukup signifikan dibandingkan dengan versi sebelumnya. Mengamati kondisi ini, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi IDE yang telah diperbaharui.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini merumuskan tiga rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE?

2. Apakah kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE?
3. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE
2. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE
3. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna IDE

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi (Universitas)  
Kajian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi bagi keputusan kebijakan universitas terkait kegiatan pembelajaran daring. sehingga pembelajaran di kampus menjadi lebih efektif.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Penelitian ini diantisipasi untuk sebagai panduan, sumber data, dan titik awal untuk penelitian masa depan dikembangkan.

### **1.5. Kerangka Berpikir**

Setiap organisasi non profit (nirlaba) mempunyai tujuan yang sama yaitu lebih mengarah pada pelayanan masyarakat. UNPAR sebagai salah satu organisasi non profit berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para masyarakat kampus salah satunya untuk mendukung pembelajaran daring (*e-learning*) melalui pengembangan IDE sebagai sarana pembelajaran daring.

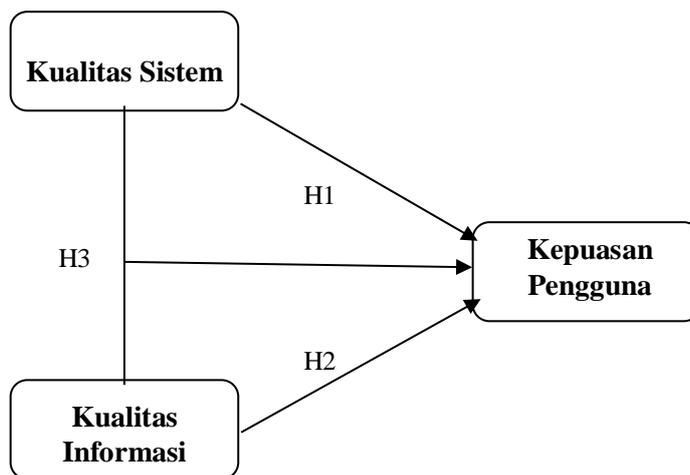
Menurut Sugiyono (2014), kerangka berpikir adalah suatu konseptualisasi mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai masalah

yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun suatu kerangka berpikir guna menilai bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi IDE.

Apabila pengguna merasa tidak puas dalam menggunakan sistem informasi, hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi tersebut belum berfungsi secara optimal. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa sebuah sistem dikatakan berhasil jika dapat memberikan bantuan bagi pengguna dalam bekerja dan menciptakan kepuasan bagi pengguna. Kepuasan pengguna ini akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem secara konsisten dalam menyelesaikan tugas dan aktivitas sehari-hari mereka (DeLone & McLean, 2003).

DeLone dan McLean, yang disebutkan dalam Livari (2005) mengatakan kualitas informasi mengacu pada sifat yang diinginkan dari produk informasi secara keseluruhan, sedangkan kualitas sistem mengacu pada sifat yang diinginkan dari sistem informasi yang dihasilkan.

**Gambar 1.1.**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : Model DeLone dan McLean (2003)