

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Salah satu penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model DeLone dan McLean (1992). Model ini mendapat tanggapan yang cepat karena model ini dikenal sederhana, valid dan dibutuhkan sebagai acuan untuk membuat sistem informasi yang sukses (Jogiyanto, 2007). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Urbach & Mueller, 2011), model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi.

Pengukuran kesuksesan DeLone dan McLean pada tahun 1992 dilakukan berdasarkan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Jogiyanto, 2007). Dari model kausal inilah hubungan elemen model kesuksesan informasi DeLone dan Mclean (1992) dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan akan mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif dan kepuasan pemakai akan berpengaruh terhadap dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasi (Jogiyanto, 2007).

Livari (2005) melakukan penelitian untuk menguji model DeLone dan McLean (1992) pada sistem informasi akuntansi di Dewan Kota (City Council) Oulu, Finlandia. Studi lapangan dilakukan untuk mengambil 78 orang sampel yang merupakan pemakai utama dari sistem. Pada penelitian ini dibuktikan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai. Sedangkan kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Antara penggunaan dengan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu sama lain. Dampak individu secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai, tetapi tidak oleh penggunaan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Seddon & Kiew (1996). Penelitian ini tidak meneliti sampai pada pengukuran dampak individu dan organisasi, namun mereka mengembangkan model DeLone dan McLean (1992). Pengembangan yang dilakukan adalah mengganti elemen penggunaan (*use*) dengan kegunaan (*usefulness*). Seddon dan Kiew (1996) mengatakan bahwa penggunaan (*use*) merupakan proksi yang baik untuk kegunaan (*usefulness*) dalam situasi-situasi di mana suatu perangkat digunakan, dan penggunaannya bukan kewajiban. Itu akan memberikan pengukuran objektif sederhana terhadap kesuksesan. Akan tetapi, pada kasus dimana suatu sistem tidak digunakan selama periode penelitian, atau dimana penggunaannya merupakan suatu keharusan, mereka berpendapat bahwa kegunaan (*usefulness*) tetap menjadi pengukuran kesuksesan yang berarti, meskipun tidak bagi penggunaan (*use*). Oleh karena itu Seddon dan Kiew

(1996) memilih untuk mengukur kegunaan, bukan penggunaan dalam pengujian model DeLone dan McLean. Pengembangan lain yang dilakukan Seddon dan Kiew (1996) adalah menambah variabel baru kepentingan sistem (*importance of system*). Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan menjelaskan variasi persepsi para pengguna tentang kegunaan dan kepuasan pengguna. Demikian juga pada hubungan sebab akibat antara penggunaan dan kepuasan pengguna pada model DeLone dan McLean (1992) diganti dengan kausalitas satu arah. Mereka berpendapat bahwa kegunaan menyebabkan kepuasan pengguna bukan sebaliknya.

Kepopuleran model DeLone dan Mclean sebagai bahan rujukan bagi para peneliti dan adanya perkembangan sistem informasi dan lingkungan penggunaannya membuat model ini mendapat banyak kritik. Oleh karena itu, setelah mengkaji lebih dari 100 artikel tentang model kesuksesan sistem informasi, DeLone dan McLean memperbaharui modelnya pada tahun 2003. Penambahan dari model yang lama yaitu, adanya tambahan variabel kualitas layanan dan menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih. Model ini dikenal dengan sebutan "Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbaharui (*Updated DeLone and McLean Information System Success Model*)".

Penelitian yang menguji model DeLone dan McLean (2003) antara lain dilakukan Mubarok, et al. (2015). Penelitian ini dilakukan untuk menguji manfaat-manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi

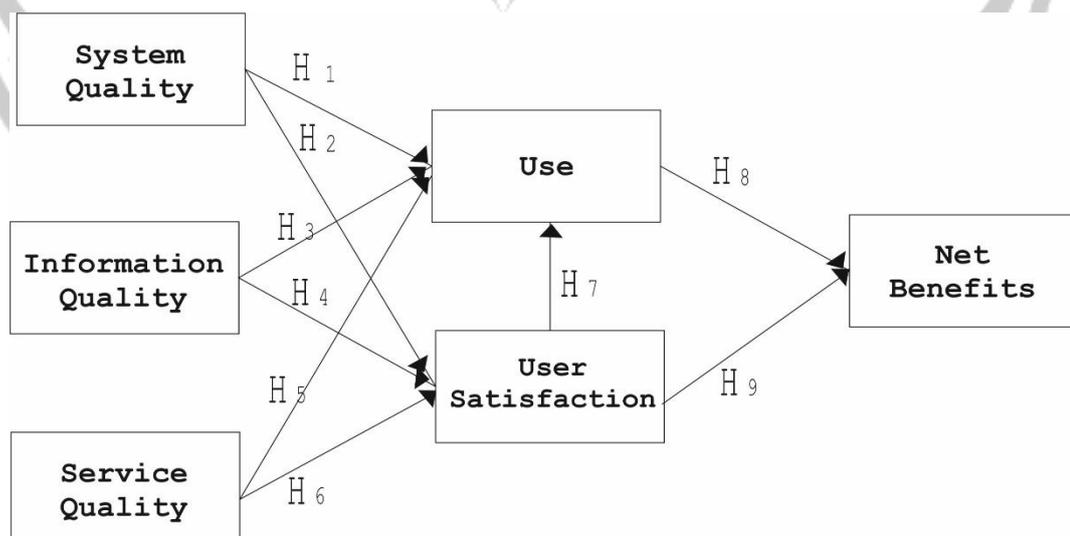
akademik di Fakultas ilmu administrasi Universitas Brawijaya. Konteks penggunaan sistem informasi akademik ini bersifat sukarela (*voluntary*), sehingga manfaat bersih yang diteliti pada penelitian ini hanya menganalisa dampak terhadap individu saja. Data dikumpulkan dengan kuesioner dari 118 mahasiswa pengguna sistem informasi akademik tersebut. Data dianalisa dengan pemodelan struktural (SEM). Hasil pengujian ini membuktikan bahwa efektivitas sistem informasi DeLone dan McLean diperbaharui tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam sistem informasi akademik Universitas Brawijaya. Dari 9 hipotesis yang diajukan, satu diantaranya ditolak yaitu variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemakaian.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Tan, et al., (2015) terhadap kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) pada sektor publik menggunakan model Delone & Mclean (2003). Metode analisis untuk menguji kesuksesan SIKD dengan model DM menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS ini digunakan dengan pertimbangan karena hubungan relatif kompleks jumlah sampel relatif kecil yaitu 62 responden. Manfaat bersih pada penelitian kali ini diuji terhadap dampak individu dan organisasi. Pada penelitian ini dibuktikan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, penggunaan dan kepuasan pemakai berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu serta kinerja individu berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Sedangkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan

pemakai. Demikian halnya dengan kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan.

2.2. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan mengukur kesuksesan dari SIKEU dengan melihat korelasi yang ada diantara variabel-variabel pada model kesuksesan DeLone dan McLean diperbaharui (2003). Pada model ini terdapat 3 variabel eksternal, yaitu: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*). Ketiga variabel eksternal ini mempengaruhi variabel internal yaitu Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang kemudian mempengaruhi variabel Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*). Model Penelitian yang diajukan dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 Model penelitian yang diajukan

Berdasarkan model penelitian diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut, yaitu:

2.2.1. Kualitas Sistem dan Penggunaan

Tan, et al., (2015) mengindikasikan dari hasil penelitian mereka bahwa kualitas sistem mempengaruhi intensitas penggunaan. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Apabila sebuah sistem banyak digunakan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut membantu pengguna dan sistem tersebut juga memiliki kualitas yang baik. Jika para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi tersebut baik, maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi atau bermanfaat bagi pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis pertama adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)

2.2.2. Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem. Seddon & Kiew (1996) juga menyatakan bahwa kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsistensi dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem. Sistem yang berkualitas diharapkan *friendly use* sehingga mempermudah pekerjaan. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan tersendiri

bagi pengguna sistem. Intinya adalah sistem yang berkualitas diharapkan mudah digunakan namun juga memiliki kemampuan yang optimal ketika digunakan yang berujung pada kepuasan pemakai. Uraian tersebut mendukung untuk hipotesis ke dua yaitu:

H2: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*).

2.2.3. Kualitas Informasi dan Penggunaan

Seddon & Kiew (1996) menyatakan apabila informasi yang tersedia merupakan informasi yang berkualitas maka pengguna sistem akan sering memanfaatkan informasi tersebut. DeLone & McLean (2003) juga menunjukkan hasil penelitian yang sama bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan intensitas penggunaan. Semakin baik kualitas input sistem informasi maka akan menimbulkan niat untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu hipotesis yang ke tiga adalah sebagai berikut:

H3: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)

2.2.4. Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan faktor penting penentu kepuasan pengguna (Seddon & Kiew, 1996). Kualitas informasi berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik, maka para

pengguna sistem akan memperoleh manfaat lebih sehingga berdampak pada kepuasan pada pemakaian sistem informasi tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ke empat adalah sebagai berikut:

H4: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*)

2.2.5. Kualitas Layanan dan Penggunaan

Petter, et al., (2008) menyatakan bahwa kualitas layanan secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Apabila pihak yang membangun sistem memberikan layanan yang baik kepada pengguna seperti empati dan respon yang cepat, maka pengguna akan merasakan kenyamanan dalam menggunakan sistem. Sehingga semakin baik layanan yang diterima pengguna dari pengembang, maka penggunaan terhadap sistem juga akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis ke lima adalah sebagai berikut:

H5: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)

2.2.6. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (Petter, et al., 2008). Kualitas layanan sama seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia program aplikasi baik, maka ia akan cenderung merasa puas menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis keenam adalah sebagai berikut:

H6: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (*User satisfaction*)

2.2.7. Kepuasan Pengguna dan Penggunaan

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemakai berkaitan dengan sikap dari pemakai terhadap pemakaian informasi. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa kepuasan pengguna menunjukkan kesukaan atau kejengkelan dalam interaksi yang dilakukan dengan sistem. Apabila keuntungan yang didapatkan dari sistem lebih besar dari yang diharapkan maka terjadilah kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Apabila pengguna semakin puas dalam memakai sistem maka tingkat penggunaan sistem juga akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis ketujuh adalah sebagai berikut:

H7: Kepuasan pemakai (*User satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaannya (*Use*)

2.2.8. Penggunaan dan Manfaat-manfaat bersih

Menurut penelitian DeLone dan McLean (2003), intensitas penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran yang diperoleh pengguna dari sistem informasi. Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap manfaat-manfaat bersih yaitu kualitas pengguna (*individual impact*) dan kualitas organisasi (*organizational impact*). Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke delapan adalah sebagai berikut:

H8: Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

2.2.9. Kepuasan Pengguna dan Manfaat-manfaat bersih

Menurut (Mubarok, et al., 2015) kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung untuk merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan menggunakan sistem tersebut sehingga mereka akan merasa terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan (Istianingsih dan Utami, 2009). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ke Sembilan adalah sebagai berikut:

H9: Kepuasan pemakai (*User satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)