

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada Penelitian ini, peneliti menyertakan beberapa uraian singkat dari penelitian terdahulu mengenai kesuksesan penerapan sistem informasi. Hasil dari tinjauan pustaka tersebut adalah sebagai berikut:

Pengujian kesuksesan e-government dengan metode Delone and McLean telah dibuktikan oleh (Saputro, Budiyanto and Santoso, 2015) dalam menguji kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. Wirawan, Suyoto and Budiyanto (2016) juga pernah mengukur tingkat penggunaan dan penerimaan konsumen terhadap media sosial terhadap strategi m-bisnis, hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kesuksesan m-bisnis yang diteliti. penelitiannya menggabungkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikolaborasikan dengan *Social Customer Relationship Management (SCRM)*.

Penelitian Ractham dan Khayun (2011) mengidentifikasi faktor keberhasilan e-cukai menggunakan model kesuksesan Delone and McLean. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dengan meningkatkan Kepercayaan terhadap situs web e-government, mengenali Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan maka akan merasakan Manfaat terhadap Sistem Informasi tersebut.

Menurut Scott, DeLone dan Golden (2016) yang mengadopsi pendekatan baru terhadap Kesuksesan Sistem Informasi dengan memasukkan teori Public Value. Dari surveinya, ia mengonfirmasi bahwa ukuran kesuksesan e-government yang

dapat dipercaya dan valid terdiri dari sembilan faktor (Biaya, Waktu, Kenyamanan, Personalisasi, Komunikasi, Kemudahan Pengambilan Informasi, Kepercayaan, Informasi Baik - edness and Participate in Decision-Making).

İskender dan Özkan (2013) menjelaskan metode umum yang dirancang untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai literature yang berkaitan dengan transformasi e-government, namun dalam penerapannya pada e-government menunjukkan bahwa variabel independen yang dikumpulkan dari literatur tidak benar-benar membuat sebuah e-government menjadi sukses, meski berkorelasi positif terhadap metode tersebut. Selain itu, mereka mencoba untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen pada variabel dependen secara terpisah namun menurut mereka cara tersebut bukanlah cara yang logis, karena variabel-variabel tersebut sangat berpengaruh dengan variabel lainnya.

Ulhas, Wang dan Lai (2015) menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D & M) sebagai dasar untuk mengembangkan kerangka teoritis dalam mempelajari peran kualitas collaborative information system (CIS) dan dampaknya terhadap keberhasilan Individu, Organisasi, dan Proyek.

Mardiana (2014) yang melakukan penelitiannya di Indonesia mengusulkan kerangka kerja untuk menilai kesuksesan Sistem Informasi dengan menambahkan faktor Dampak Budaya. Peneliti telah membuktikan bahwa teknologi dan keberhasilan sistem informasi tidak lepas dari pengaruh budaya. Dalam proyek apa saja yang melibatkan banyak orang, perilaku, nilai, dan perasaan yang mendasar

patut untuk dipelajari. Hal itu berlaku terutama untuk Indonesia yang kaya akan budaya.

Susanto, Bahaweres dan Zo (2012) meneliti tentang kesuksesan penerapan Internet Banking di Indonesia. ia mengembangkan model Delone and McLean dengan menambahkan *Usage* dan Perilaku konsumen dalam kerangka penelitiannya pada Internet Banking. Penelitian ini berpendapat bahwa Keamanan Sistem Informasi merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna, dan sangat mempengaruhi Penggunaan Internet Banking di Indonesia.

