

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur kesuksesan kesuksesan sistem informasi menggunakan model Delone and McLean (2003) sebagai bahan kajian dan referensi antara lain penelitian yang dilakukan oleh Wang and Liao (2008) mengukur kesuksesan *e-government* dalam konteks *government to citizen* (G2C) di Taiwan, menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dirasakan adalah ukuran keberhasilan sistem *e-government* yang valid. Manfaat bersih yang dirasakan dianggap sebagai ukuran yang lebih dekat dari keberhasilan sistem *e-government* dibandingkan lima langkah sukses lainnya. Pengaruh kualitas informasi pada penggunaan sistem dan manfaat bersih yang dirasakan lebih besar dari pada kualitas sistem dan kualitas layanan. Artinya kepercayaan tentang kualitas informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih yang dirasakan dibandingkan kepercayaan tentang kualitas sistem dan kualitas layanan.

Penelitian lain dilakukan oleh Stefanovic *et al.*, (2016) mengukur kesuksesan *e-government* dari perspektif pegawai di Republik Serbia. Hasilnya ketiga dimensi kualitas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, memiliki dampak positif pada niat untuk menggunakan/penggunaan. Dibandingkan dengan dua dimensi kualitas lainnya, kualitas sistem memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna dari pada kualitas informasi dan

kualitas layanan. Sehingga kualitas sistem lebih penting untuk tahap pengembangan sistem *e-government*.

Penelitian oleh Debei, Jalal and Lozi (2013) mengukur kesuksesan portal web di Amman-Yordania. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan daripada kualitas informasi dan kualitas layanan. Sementara niat untuk menggunakan juga dipengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi penentu yang signifikan terhadap manfaat bersih.

Penelitian yang dilakukan oleh Rana *et al.*, (2015) untuk mengukur kesuksesan *e-government* di India, menemukan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang kuat pada kesuksesan sistem informasi. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jaafreh, (2017) untuk menginvestigasi faktor kesuksesan sistem informasi perbankan menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan tidak mempengaruhi niat untuk menggunakan. Hasil lainnya yaitu kualitas sistem informasi (kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan) mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem perbankan.

Penelitian oleh Mardiana, Tjakraatmadja and Aprianingsih (2015) menggunakan model DeLone and McLean (2003) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan tujuan untuk memprediksi niat untuk menggunakan *e-government*. Hasil penelitian yang dilakukan adalah kualitas sistem merupakan satu-satunya faktor dari DeLone and McLean yang mampu memprediksi niat untuk menggunakan. Faktor kegunaan yang dirasakan dari *Technology*

*Acceptance Model* (TAM) merupakan faktor yang paling mempengaruhi niat untuk menggunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohammadi (2015) menggunakan model DeLone and McLean (2003) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-learning*. Hasil penelitiannya menemukan bahwa ketiga dimensi kualitas dari DeLone and McLean (2003) yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan mempengaruhi niat untuk menggunakan *e-learning*. Kegunaan yang dirasakan kepuasan pengguna juga mempengaruhi niat untuk menggunakan *e-learning*.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2016) untuk menganalisis keberhasilan *e-government* di Pemerintah Kota Pekalongan. Hasil penelitiannya penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem. Hasil lainnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-government*. Faktor kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Domain	Metode	Hasil
1	Wang and Liao (2008)	Kesuksesan <i>e-government</i> (G2C)	DeLone and McLean (2003)	Kualitas informasi penting untuk pengembangan <i>e-government</i> .
2	Stefanovic <i>et al.</i> , (2016)	Kesuksesan <i>e-government</i>	DeLone and McLean (2003)	Dibandingkan dengan dua dimensi kualitas lainnya, kualitas sistem lebih penting untuk tahap pengembangan sistem <i>e-government</i> .
3	Debei, Jalal and Lozi (2013)	Kesuksesan portal web	DeLone and McLean (2003)	Kualitas sistem memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan dari pada kualitas informasi dan kualitas layanan.
4	Rana <i>et al.</i> , (2015)	Kesuksesan <i>e-government</i> (G2C)	DeLone and McLean (2003)	Kualitas informasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna <i>e-government</i> .
5	Jaafreh (2017)	Kesuksesan sistem informasi perbankan	DeLone and McLean (2003)	Kualitas sistem dan layanan tidak mempengaruhi niat untuk menggunakan. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

**Tabel 2.2. Lanjutan Tabel 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Domain	Metode	Hasil
6	Mardiana, Tjakraatmadja and Aprianingsih (2015)	Niat untuk menggunakan <i>e-government</i>	DeLone and McLean (2003) dan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Kualitas sistem satu-satunya faktor dari DeLone and McLean (2003) yang mampu memprediksi niat untuk menggunakan. Kegunaan yang dirasakan menjadi faktor yang paling mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem <i>e-government</i> .
7	Mohammadi (2015)	Penerimaan <i>e-learning</i>	DeLone and McLean (2003) dan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).	Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kegunaan yang dirasakan, kepuasan pengguna mempengaruhi niat untuk menggunakan <i>e-learning</i> .
8	Saputro (2016)	Kesuksesan <i>e-government</i>	DeLone and McLean (2003)	Penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas informasi dan sistem. Kualitas informasi, sistem dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Faktor kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih.