

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi dari sebuah sistem informasi pada suatu perusahaan atau institusi organisasi sering dihadapan dengan sukses atau gagal dari penerapan sistem informasi tersebut. Sampai saat ini banyak peneliti yang melakukan penelitian diberbagai macam sektor dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi yang diterapkan oleh masing-masing organisasi model yang digunakan yaitu model kesuksesan yang dikembangkan oleh Delone and Mclean.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Iivari, 2005) pada sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akan tetapi tidak berpengaruh pada pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lwoga, 2013) pada sistem yang diterapkan di perpustakaan mengemukakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, manfaat bersih yang dirasakan (*perceived net benefits*), kepuasan pengguna (*usersatisfaction*) dan niat untuk menggunakan kembali (*intention to reuse*) adalah faktor penting untuk mengevaluasi keberhasilan perpustakaan. Secara umum manfaat yang dirasakan (*Net Benefit*) memiliki efek langsung, hal ini dibuktikan dengan niat pengguna untuk menggunakan kembali adalah sebagai faktor penentu lain dalam model ini. Di antara tiga konstruksi yang berhubungan dengan kualitas, kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki efek terbesar bagi manfaat bersih yang dirasakan (*net benefit*) oleh pengguna dan berniat untuk menggunakan kembali, sedangkan kualitas sistem (*Sistem quality*) dan

kualitas informasi (*information quality*) memiliki efek terbesar pada kepuasan pengguna, tetapi kualitas sistem (*System quality*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan yang dirasakan oleh pengguna, sementara kualitas layanan (*service quality*) tidak memiliki efek signifikan pada kepuasan pengguna.

(Roky & Meriouh, 2015) melakukan penelitian untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem ERP pada sebuah perusahaan industri Otomotif yang mempertimbangkan 8 variabel yaitu : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, 'niat untuk menggunakan, dampak individual dan dampak organisasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, niat untuk menggunakan, dampak individual dan dampak organisasi, kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*), dampak individual dan dampak organisasi.

(Ojo, 2017) melakukan penelitian pada sebuah Rumah Sakit di Nigeria, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan mempengaruhi penggunaan sistem, kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna, sementara kualitas layanan juga secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna

Penelitian yang dilakukan oleh (Chiu et al., 2016) bertujuan menguji implementasi e-Book berbasis mobile, dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akan tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi tidak

memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pengguna, niat untuk menggunakan berpengaruh terhadap net benefit dan net benefit berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefit tetapi tidak berpengaruh terhadap niat pengguna

(Tri, Mardi, Budiyanto, & Asif, 2016) melakukan penelitian pada sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) di beberapa Universitas yang ada di Kota Surabaya dengan menguji tiga variabel kualitas yaitu kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap niat untuk menggunakan kembali, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi, kualitas informasi berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Metode yang digunakan	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
(Rai, 2002)	Delone and Mclean	Menguji Model Delone and Mclean terhadap penggunaan integrated student information sistem	Kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengguna, namun pengguna tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.
(Lwoga, 2013)	Delone and	Menguji penerapan	Kualitas pelayanan

	Mclean	teknologi perpustakaan yang berfokus pada Universitas MUHAS Tanzania	memiliki efek terbesar bagi manfaat yang dirasakan dan berniat untuk menggunakan kembali, kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki efek terbesar pada kepuasan pengguna.
(Roky & Meriouh, 2015)	Delone and Mclean	Mengukur keberhasilan sistem ERP pada perusahaan Otomotif	Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, niat untuk menggunakan, dampak individual dan dampak organisasi. Kualitas layanan berpengaruh terhadap pengguna, dampak individual dan dampak organisasi.
(Chiu et al., 2016)	Delone and Mclean	Mengevaluasi implementasi penerapan e-Book berbasis mobile	Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi tidak ke pengguna sistem, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna sistem dan kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pengguna.
(Tri et al., 2016)	Delone and	Menguji pengaruh	Kualitas sistem dapat

	Mclean	kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas sistem terhadap niat pengguna	mempengaruhi kualitas informasi, kualitas informasi berpengaruh ke pengguna dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali
(Ojo, 2017)	Delone and Mclean	Memvalidasi model sukses sistem informasi Delone and Mclean dalam konteks sistem informasi rumah sakit.	Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi berpengaruh terhadap pengguna dan kepuasan pengguna, sementara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengguna dan kepuasan pengguna.