

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini, Penulis menyertakan beberapa uraian singkat dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai kesuksesan penerapan metode sukses faktor menggunakan model Delone and McLean dan UTAUT. Hasil dari tinjauan pustaka yang dilakukan Penulis adalah sebagai berikut:

Pengujian faktor kesuksesan pada sistem intelijen bisnis yang diterapkan pada sistem informasi kesehatan di 12 rumah sakit umum di Denmark yang diteliti oleh Rikke Gaardboe dkk. [10], menggunakan model Delone and McLean. Tujuan penelitian ini untuk menginvestigasi faktor apa yang berkontribusi pada kesuksesan bisnis intelijen. Sebanyak 1351 *end-user* menjawab kuisisioner dan tingkat responsnya 32%. Dari 1351 *end-user* tersebut, 605 di antaranya belum pernah menggunakan sistem intelijen bisnis, sehingga didapatkan sejumlah 746 respons sebagai bahan analisis statistik. Hasil penelitian diuji menggunakan SEM teknik kuadrat terkecil parsial (PLS) yang memperlihatkan bahwa *system quality* terkait positif dan signifikan dengan *use* dan *user satisfaction*. *Information quality* terkait positif dan signifikan dengan *user satisfaction* tapi tidak *use*, dan *use satisfaction* tidak terkait secara signifikan dengan *use* dan sebaliknya. *User satisfaction* terkait positif dan signifikan dengan *individual impact*, tapi *use* tidak terkait secara signifikan dengan *individual impact*.

Penerapan model Delone and McLean oleh Minsun Shim dan Heui Sug Jo pada pengujian kesuksesan sistem informasi kesehatan [11]. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana *information quality*, *system quality*, dan *service quality* mengarah pada *user satisfaction* dan manfaat yang dirasakan. Penelitian ini dilakukan pada situs informasi kesehatan pemerintah di Korea Selatan. Data dianalisis menggunakan *confirmatory factor analysis*, *hierarchical ordinary least squares regression*, dan pendekatan *bootstrapping* untuk uji mediasi. Dari ketiga faktor kualitas yang diteliti, *information quality* memiliki hubungan yang signifikan dengan semua variabel hasil: *user satisfaction*, niat untuk kembali menggunakan situs, dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan

situs kesehatan.

Penelitian mengenai pengujian kesuksesan sistem menggunakan model Delone and McLean juga dilakukan oleh Mengting Ji dkk. [12] terhadap sistem informasi pada sistem pendukung keputusan klinis atau CDSS (*clinical decision support system*). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya evaluasi yang ketat dari keberhasilan sistem informasi pada CDSS. Tujuannya yaitu untuk mengidentifikasi fitur-fitur spesifik yang penting untuk keberhasilan sistem informasi. Penelitian menggunakan metode yang sesuai pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses* (PRISMA). Penelitian ini menghasilkan identifikasi metrik evaluasi pada CDSS dan memetakan semua ukuran sesuai dengan model Delone and McLean.

Penilaian kesiapan usaha mikro, kecil dan menengah dalam menggunakan *e-money* diteliti oleh Hendro Gunawan dkk. [13] menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya inovasi dalam transaksi bisnis yang menggunakan teknologi di kalangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yaitu berupa uang elektronik atau *e-money*. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode UTAUT dalam menganalisis kesiapan UMKM dalam menggunakan *e-money*. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa konsep *e-money* dapat diterapkan pada UMKM di Yogyakarta.

Perkembangan sistem manajemen dokumen elektronik atau EDMS (*electronic document management system*) kini mulai mengadopsi teknologi baru. Hal ini diteliti oleh Ahmet Ayaz dan Mustafa Yanartas yang melihat institusi publik membutuhkan sistem informasi yang memfasilitasi pengelolaan dokumen yang dihasilkan selama proses bisnis pada platform digital [14]. Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan EDMS di Universitas Bartin di Turki menggunakan UTAUT. Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan program aplikasi R dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil temuan empiris menunjukkan bahwa faktor *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, tapi faktor *effort expectancy* tidak berpengaruh positif.

Sebuah penelitian juga dilakukan oleh James E. Andrews dkk. [15] mengenai eksplorasi niat untuk mengadopsi berbagai *artificial intelligence* (AI) dan teknologi terkait oleh pustakawan akademik dan publik menggunakan UTAUT. Data dianalisis menggunakan SEM, SPSS, dan AMOS. Hasil temuan mengkonfirmasi bahwa UTAUT sebagian mampu memprediksi kemungkinan niat adopsi AI dan teknologi terkait di kalangan pustakawan. Model menunjukkan bahwa *performance expectancy* (PE) dan *attitude toward use* (ATU) AI dan teknologi terkait memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk mengadopsi AI dan teknologi terkait oleh pustakawan. Sementara *social influence* (SI) dan *effort expectancy* (EE) tidak berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa UTAUT adalah kerangka kerja teoritis yang terintegrasi dan layak ketika dirancang dan dijalankan dengan benar dalam sebuah penelitian, dan cocok untuk analisis statistik yang kuat seperti SEM.

Pada penelitian ini, Penulis menggabungkan variabel-variabel dari kedua teori sistem informasi yang digunakan dari penelitian-penelitian sebelumnya dalam menentukan faktor kesuksesan suatu sistem informasi. Penulis menggunakan teori dari model Delone and McLean dan model UTAUT. Model Delone and McLean menjelaskan dengan baik bahwa variabel penggunaan/niat penggunaan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai bagian dari faktor teknologi. Kemudian pada model Delone and McLean dijelaskan hubungan antara penggunaan/niat penggunaan terhadap kepuasan penggunaannya. Model UTAUT digunakan sebagai alat untuk mengukur pengaruh variabel-variabel terhadap tingkat penerimaan pengguna baik dari sisi manusia (*performance expectancy* (harapan kinerja), *effort expectancy* (harapan usaha), *social influence* (pengaruh sosial)), maupun dari sisi organisasi/lingkungan (*facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi)). Oleh sebab itu, dengan integrasi dari kedua model ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi.

Dari beberapa uraian singkat di atas, dihasilkan sebuah tabel ringkasan penelitian-penelitian terdahulu. Ringkasan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Pendekatan	Alat	Hasil
1	Rikke Gaardboe dkk.	2017	Menginvestigasi faktor apa yang berkontribusi pada kesuksesan bisnis intelligen pada sistem informasi kesehatan di rumah sakit.	Kuantitatif	Model Delone and McLean	Beberapa <i>construct</i> ada yang terkait secara positif dan signifikan dan ada yang tidak terkait secara signifikan dengan <i>construct</i> lainnya.
2	Minsun Shim dan Heui Sug Jo	2020	Menguji bagaimana <i>information quality</i> , <i>system quality</i> , dan <i>service quality</i> mengarah pada <i>user satisfaction</i> dan manfaat yang dirasakan	Kuantitatif	Model Delone and McLean	<i>Information quality</i> memiliki hubungan yang signifikan dengan semua variabel hasil : <i>user satisfaction</i> , niat untuk kembali menggunakan situs, dan manfaat yang dirasakan dari

						penggunaan situs kesehatan.
3	Mengting Ji dkk.	2021	Mengidentifikasi fitur-fitur spesifik yang penting untuk keberhasilan sistem informasi pada CDSS	Kuantitatif	Model Delone and McLean	Hasil identifikasi metrik evaluasi pada CDSS dan memetakan semua ukuran sesuai dengan model Delone and McLean.
4	Hendro Gunawan dkk.	2019	Menilai kesiapan UMKM di Yogyakarta dalam menggunakan <i>e-money</i>	Kuantitatif	UTAUT	Konsep <i>e-money</i> dapat diterapkan pada UMKM di Yogyakarta.
5	Ahmet Ayaz dan Mustafa Yanartas	2020	Meneliti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan penggunaan EDMS di Universitas Bartin di Turki	Kuantitatif	UTAUT	Faktor <i>performance expectancy</i> dan <i>social influence</i> berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, tapi faktor <i>effort expectancy</i>

						tidak berpengaruh positif.
6	James E. Andrews dkk.	2021	Mengeksplorasi niat untuk mengadopsi berbagai <i>artificial intelligence</i> (AI) dan teknologi terkait oleh pustakawan akademik dan publik	Kuantitatif	UTAUT	<i>Performance expectancy</i> (PE) dan <i>attitude toward use</i> (ATU) AI dan teknologi terkait memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk mengadopsi AI dan teknologi terkait oleh pustakawan. Sementara <i>social influence</i> (SI) dan <i>effort expectancy</i> (EE) tidak berpengaruh.