

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Banjir informasi, sebuah istilah yang sedang terjadi dalam kehidupan masyarakat terhadap aliran arus informasi yang tidak dapat terbendung. Informasi menjadi kebutuhan setiap orang guna membantu produktivitas dan ilmu pengetahuannya mengenai dunia global (Sander,2018:1). Pada dasarnya informasi dibentuk oleh manusia itu sendiri yang didominasi oleh perkembangan globalisasi dalam bidang pendidikan, ekonomi, budaya, agama dan ragam lainnya dalam skala nasional hingga internasional (Sander, 2018:1). Definisi mengenai informasi menurut Pawit (dalam Sander,2018:1) ialah ragam keterangan, pernyataan, gagasan, tanda-tanda yang berisi nilai, makna, yang disajikan dalam data dan fakta dengan penjelasan mendalam dan komprehensif guna dapat dilihat, didengar, dibaca, disajikan ke dalam berbagai bentuk dan format sesuai dengan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan, sehingga warna informasi yang disajikan dapat memberikan keluaran yang berdampak pada sikap dan tindakan manusia yang dimunculkan dengan kegiatan literasi informasi.

Literasi media oleh Livingstone (dalam Fitriyani, 2016:53) merupakan kajian mengenai aktivitas literasi informasi yang dilakukan masyarakat dengan menggunakan ragam sarana teknologi informasi konvensional ataupun digital). Telepon dan komputer menjadi piranti yang gemar digunakan masyarakat dalam

melakukan literasi media digital yang dibuktikan melalui laporan *We Are Sosial* pada tahun 2021 yang menyebutkan bahwa pengguna telepon genggam mencapai 96,4 persen dari total keseluruhan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 274,9 juta jiwa (Riyanto, 2021). Munculnya hasil survei tersebut membuktikan bahwa masyarakat telah memanfaatkan sistem informasi digital sebagai sumber informasi dalam aktivitas sehari-hari. Internet menjadi jalan menuju literasi media baru yang sudah melekat pada setiap pergerakan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan laporan *Digital 2021* pada awal tahun 2021 yang mencatatkan bahwa penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan hingga 73,7 persen pengguna dengan menghabiskan waktu selama 8 jam 52 menit dalam sehari (Riyanto,2021).

*Website* menjadi sistem informasi media baru yang diakses secara *online* dengan penyebaran informasi yang sangat luas melalui jaringan internet. Ali Zaki (dalam Harminingtyas, 2014 :42) menjelaskan bahwa *website* merupakan kumpulan halaman web yang berisikan ragam dokumen dari server *website* kepada pengguna yang mengakses *website* guna memperoleh informasi baik bersifat statis maupun dinamis . Hasil Survei Ekonomi Nasional 2017 lalu telah merangkum ragam aktivitas yang dilakukan masyarakat ketika menggunakan jaringan internet dengan menghasilkan tiga peringkat teratas yakni mengakses media sosial, mengakses berita atau informasi, dan mengakses hiburan (Susenas, 2018). Meskipun informasi mudah didapatkan namun belum tentu kemudahan tersebut menjamin informasi yang diterima merupakan informasi yang berkualitas, sebab Sub Direktorat

Pengendalian Konten Internet Ditjen Aplikasi Informatika Kominfo di Indonesia dalam laporannya menyebutkan bahwa masih terdapat 1.387 informasi palsu (hoaks) sepanjang Maret 2020 hingga 26 Januari 2021 (Nuralam,2021).

Informasi yang berkualitas menjadi hal penting sepanjang jalannya literasi informasi melalui media online. DeLone dan McLean (dalam Risdiyanto,2014). menjelaskan karakteristik informasi yang memenuhi standar informasi yang berkualitas yaitu informasi yang diterima akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan memiliki format yang tepat. Oleh karena kualitas informasi mengukur *output* dari sebuah sistem informasi, maka kualitas sistem informasi juga mempengaruhi hasil dari kualitas informasi yang ditampilkan dengan diukur melalui kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajarinya, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan kegunaan fitur serta fungsi sistem informasi serta keamanan (Risdiyanto,2014). Dengan tercapainya kriteria dari kualitas sistem informasi dan kualitas informasi maka akan diperoleh nilai kepuasan dari pengguna sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Mamikos diperkenalkan sebagai layanan sistem informasi pencarian informasi terkait hunian seperti indekos, kontrakan hingga apartemen yang berada hampir diseluruh Indonesia, yang dapat diakses secara daring (Priambada, 2016). Kehadiran Mamikos membantu menghubungkan pemilik hunian dengan para pencari hunian melalui penyajian data terkait detail informasi hunian seperti fasilitas, harga hingga sistem pembayaran melalui deskripsi teks, gambar dan video sehingga masyarakat

tidak perlu repot untuk berkeliling mencari hunian yang diidamkan (Priambada,2016). Indah, selaku pimpinan tim *Account Executive* Mamikos mengatakan bahwa seluruh informasi yang berada dalam Mamikos.com berkualitas sehingga pengguna tidak perlu risau akan segi keamanan dan keakuratan data hunian yang ditampilkan pada Mamikos.com (Priambada,2016). Saat ini Mamikos terus memperluas jaringan kemitraan dengan pemilik hunian yang saat ini telah mencapai lebih dari 120 ribu mitra yang tersebar di 140 kota di Indonesia dengan enam hingga delapan juta pencari kos setiap bulannya (Syahrianto,2020). Selain memperluas jaringan, Mamikos juga turut meningkatkan fitur-fitur yang berada di dalam sistem *website* dengan salah satunya ialah pengingat tagihan pembayaran kos bagi penyewa (Syahrianto,2020).

Peningkatan yang dilakukan oleh sistem informasi Mamikos dalam aspek sistem informasi dan informasi yang tentu memiliki tujuan untuk memenuhi kepuasan pengguna agar terus menggunakan layanan sistem informasi dari Mamikos. Dalam penelitian sebelumnya oleh Rofiqoh Ma'un (2015) mengenai Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Web Cabin Hotel Yogyakarta memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan (Ma'un, 2015:93). Selain itu Lailatul Rozabiyah (2019) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Mahasiswa Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pula menghasilkan kesimpulan terjadinya pengaruh positif dan

signifikan yang dihasilkan dari variabel kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Rozabiyah, 2019).

Kehadiran sistem informasi berbasis *online* saat ini sangat mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi yang sudah sangat membanjiri dunia maya, namun informasi yang tersebar belum tentu terjamin kualitasnya. Hal ini memancing peneliti untuk meninjau komponen terkait pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam mencari informasi dengan memilih *website* Mamikos.com sebagai objek penelitian. Pemilihan Mamikos sebagai objek penelitian adalah keinginan meninjau besar kesuksesan kehadiran sistem informasi Mamikos.com sebagai sumber informasi hunian nomor satu di Indonesia yang saat ini telah berjalan selama 5 tahun. Livari (dalam Radityo, 2007:2) menguji secara empiris model dari DeLone dan McLean dengan hasil bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berdampak pada kesuksesan sistem informasi serta pada kepuasan pengguna sehingga pernyataan tersebut yang akan menjadi landasan serta perhatian peneliti apakah hasil akhir yang didapat akan berbanding lurus dengan pernyataan dari model teori dari DeLone dan McLean. Dengan demikian peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Mamikos.com terhadap Kepuasan Pengguna dalam Mencari Informasi Hunian oleh Pengikut Akun Instagram @Mamikosapp”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, maka rumusan masalah yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi Mamikos.com berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mencari informasi hunian oleh pengikut akun Instagram @Mamikosapp?
2. Apakah kualitas informasi Mamikos.com berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mencari informasi hunian oleh pengikut akun Instagram @Mamikosapp?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian terkait pengaruh kualitas sistem informasi Mamikos.com terhadap kepuasan pengguna dalam mencari informasi hunian oleh pengikut akun Instagram @Mamikosapp.
2. Melakukan pengujian terkait pengaruh kualitas informasi Mamikos.com terhadap kepuasan pengguna dalam mencari informasi hunian oleh pengikut akun Instagram @Mamikosapp.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara langsung ataupun tidak langsung bagi pihak terkait yakni sebagai berikut:

### 1. Manfaat akademis

Secara teoritis peneliti berharap hasil penelitian ini memberi pengembangan ilmu pengetahuan pada kajian ilmu komunikasi dalam tataran kualitas sistem informasi dan kualitas informasi melalui media massa berbasis *online* yaitu *website*.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis peneliti berharap hasil penelitian ini memberi informasi kepada objek penelitian terkait besaran rasa kepuasan yang dirasakan oleh pengguna *website* sehingga bisa menjadi bahan evaluasi terhadap pengembangan sistem informasi serta informasi yang terkait di dalamnya.

## **E. Kerangka Teori**

Komunikasi hakikatnya merupakan kegiatan dalam menyampaikan pesan yang mengandung makna dari pihak satu ke pihak lainnya dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang utuh antar individu (Oktavia,2016:241). Dalam komunikasi secara umum memiliki tiga unsur penting guna melaksanakan proses komunikasi yakni ; (1) sumber, berupa acuan atau komunikator , (2) pesan, berupa isi pesan atau simbol dan (3) sasaran, yakni komunikan. Selain itu, Harold D.Laswell (dalam Oktavia,2016:241) menyampaikan bahwa proses komunikasi yang berlangsung harus menjawab unsur pertanyaan “*who say what, in which channel to whom and with what effect*” yang berarti adanya keberadaan komunikator, isi pesan, media yang digunakan, sasaran yang dituju dan tujuan apa

yang ingin dicapai setelah pesan tersampaikan. Komunikasi dapat diklasifikasikan berdasarkan besar kecilnya jumlah individu, penggunaan media hingga jangkauan ruang yang digunakan, salah satunya adalah komunikasi massa (Oktavia, 2016:243).

### **1. Komunikasi Massa**

Istilah komunikasi massa merupakan sebuah aktivitas yang terkait dengan khalayak heterogen dengan jangkauan yang luas dan impersonal dengan media massa (Sarwono,2015:1). Komunikasi massa juga dipandang dari dua sisi, yakni sisi bagaimana individu memproduksi dan menyebarkan suatu pesan dan sisi bagaimana individu mencari dan memperoleh pesan tersebut dengan menggunakan media massa (Halik, 2013:2). Kedua cara pandang tersebut merujuk pada definisi komunikasi massa oleh Gerbner (dalam Halik, 2013:6) yaitu komunikasi massa sebagai aktivitas produksi dan distribusi yang memanfaatkan teknologi serta lembaga melalui arus pesan yang bersifat kontinyu dalam masyarakat industri .

Potter (dalam Sarwono,2013:2) menyebutkan bahwa komunikasi massa memiliki empat karakteristik yang cukup menonjol yakni : khalayak yang beragam (heterogen), khalayak bersifat anonim, khalayak tidak saling mengenal dan khalayak bersifat independen atau tidak bernaung pada organisasi. Komunikasi massa dengan fungsinya dalam menyebarluaskan pesan dapat memberikan dampak pada komunikan yang mampu memberikan perubahan yang terjadi pada aspek kognitif (pemahaman), aspek afektif (keyakinan atau perasaan) dan aspek



behavioral (sikap dan tingkah laku) individu terhadap pesan yang diterima (Pramelani, 2018:2).

Penggunaan media massa merupakan saluran penting dalam melaksanakan aktivitas komunikasi massa. McQuail (dalam Sarwono,2013:12) menerangkan beberapa arti penting penggunaan media massa sebagai saluran penyebaran informasi yaitu:

- a. Media merupakan sebuah bidang industri yang terus bertumbuh dan sering berubah seiring perkembangan zaman.
- b. Media merupakan sebuah industri yang berdiri dengan aturan dan norma yang terhubung dengan masyarakat dan lembaga lainnya.
- c. Media merupakan alat yang memiliki kekuasaan untuk mengontrol sistem masyarakat.
- d. Media merupakan wadah yang menampilkan peristiwa dan realitas kehidupan secara global yang dibaurkan dengan media dan hiburan.
- e. Media berperan aktif sebagai alat pengembangan kebudayaan masyarakat baik nilai hidup hingga gaya hidup.

## **2. Media Baru**

Keberadaan berbagai macam teknologi digital telah memberikan pergerakan nyata kepada masyarakat massa terhadap kehadiran media baru. Media baru menurut McQuail (dalam McQuail,2011:152) adalah beragam perangkat teknologi komunikasi berbasis digital dengan jangkauannya yang luas dalam penggunaannya

sebagai alat komunikasi. Ciri utama dari teori media baru adalah adanya akses digital yang menghubungkan interaksi antar khalayak sebagai pengirim dan penerima pesan yang sifatnya terbuka dan tersebar di mana-mana.

Teori ini merupakan keberlanjutan dari hasil konvergensi produksi, distribusi dan konsumsi media massa konvensional menuju pada media massa baru bersifat digital yang biasa disebut sebagai internet (Rohmah,2016:15 ).Teori media baru memunculkan sisi digitalisasi media massa yang bekerja menjadi media *online* dan teridentifikasi menjadi lima kategori media baru yang dibedakan berdasarkan jenis penggunaan, konten dan konteks seperti ; media komunikasi antarpribadi, media permainan interaktif, media pencarian informasi, media partisipasi kolektif, dan substitusi media penyiaran (McQuail, 2011:161).

Internet menjadi jaringan media baru yang menyediakan ragam layanan informasi serta hiburan untuk memenuhi produktivitas masyarakat seperti ilmu pengetahuan, interaksi sosial, ekonomi, budaya hingga politik (Halik, 2013:254). Media *online* ini menjadi kategori media baru pada saat ini yang dicirikan oleh McManus (dalam Halik, 2013:254) sebagai berikut:

- a. Menggabungkan teknologi percetakan dan penyiaran.
- b. Pergeseran terhadap keterbatasan media menjadi media yang beragam
- c. Pergeseran kepuasan media dari yang bersifat kolektif menjadi individu
- d. Pergeseran media satu arah kepada media interaktif.

### **3. Model DeLone dan McLean : Kesuksesan Sistem Informasi**

Model DeLone dan McLean (dalam Saputro, 2015:1) menjelaskan beberapa komponen yang menunjukkan kesuksesan dari keberadaan sebuah sistem yang berdampak pada kepuasan pengguna yang nantinya akan berdampak positif bagi organisasi yang menaungi sistem tersebut. Dalam melihat hasil kesuksesan sistem yang digunakan, DeLone dan McLean (dalam Saputro, 2015:1). menyimpulkan terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem informasi diantaranya adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi.

#### **a. Kualitas Sistem Informasi**

Sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (dalam Radityo,2007:6) adalah berbagai komponen yang saling berhubungan dengan fungsinya dalam mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan mendistribusikan data berupa informasi guna menciptakan kepuasan dan pengawasan dalam sebuah organisasi . Proses pengembangan sistem informasi sendiri tidak langsung tercipta , perlu adanya pertimbangan agar sistem informasi yang dikembangkan tertuju pada visi dan misi yang diharapkan seperti yang diungkap King et al dan Laudon (dalam Radityo, 2007:6) bahwa terdapat pertimbangan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yakni meliputi sistem nilai, norma, kepentingan hingga kebutuhan individu dan organisasi sementara faktor eksternal meliputi hal-hal yang berada di luar organisasi (Radityo,2007:6-7).

Guna menilai keberhasilan sistem informasi yang sudah diciptakan, maka kualitas sistem informasi menjadi tolak ukur dalam menunjukkan bagaimana kualitas sistem informasi telah bekerja melalui tujuh indikator yang dikemukakan DeLone dan McLean (dalam Saputro, 2015:4) yakni kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dalam dipelajari, kecepatan dalam pengaksesan, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, kegunaan fitur dan fungsi serta keamanan sistem.

#### b. Kualitas Informasi

Informasi menurut Romney dan Steinbart (dalam Nurjaya, 217:42) merupakan data yang diolah dan dikelola untuk memberikan makna dan membantu dalam proses pengambilan keputusan oleh penerima informasi. Menurut Winarno (dalam Nurjaya, 217:42) informasi adalah data yang dipakai dengan kegunaan sebagai alat pembuat keputusan dengan karakteristik informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, lengkap dan format penyajian informasi. Kualitas informasi dalam model DeLone dan McLean (dalam Saputro, 2015:4). masuk dalam variabel pengukuran dari kesuksesan sebuah sistem informasi dengan penggunaan lima indikator yaitu kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu dan penyajian informasi.

#### c. Kepuasan Pengguna

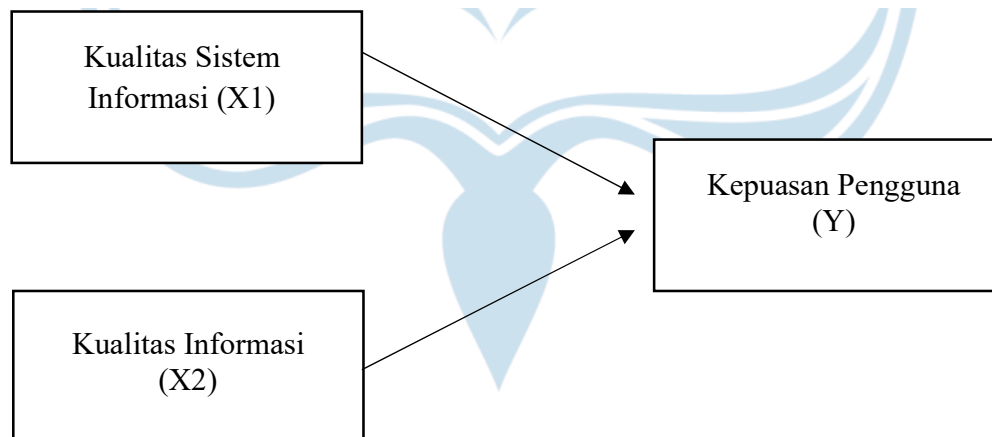
Kotler (dalam Machmud,2018:32) menjelaskan kepuasan pengguna sebagai tingkatan perasaan individu sebagai alat perbandingan harapan dan kenyataan yang diperoleh setelah menggunakan sebuah produk. Kepuasan pengguna

merupakan umpan balik yang disampaikan pengguna terhadap sistem informasi yang telah digunakan sehingga sikap inilah yang menjadi penilaian organisasi dalam mengukur kesuksesan sistem yang telah dibuat dan menjadi bahan evaluasi (Saputro, 2015:5).

## F. Kerangka Konsep

Dalam Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa sistem informasi terbilang sukses apabila terjadi keterkaitan positif antar variabel-variabel yang diuji. Berdasarkan pada uraian sebelumnya, kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam model konsep disertai penjelasannya sebagai berikut:

Gambar 1 Peta Konsep



### 1. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi merupakan performa terhadap kemampuan akan penggabungan dari keberadaan *hardware* dan *software* dalam sistem informasi dengan fokus untuk menyediakan informasi bagi penggunaanya (Nurjaya, 217:42).

Dalam menilai keberhasilan sistem informasi guna menunjukkan kualitas yang dimilikinya. Model DeLone dan McLean memberikan tujuh indikator pengukurannya yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut.

a. Kemudahan Penggunaan

Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari bagaimana sistem tersebut dirancang guna memudahkan penggunanya dalam menemukan informasi yang diinginkan.

b. Kemudahan Dipelajari

Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari selain dari mudah digunakan namun juga dapat dipelajari dan tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dalam memahami penggunaannya.

c. Kecepatan Akses

Kualitas sistem informasi dirasakan melalui kemampuannya dalam mengakses dan menampilkan informasi dengan cepat.

d. Keandalan Sistem

Sistem informasi yang berkualitas adalah yang memiliki kemampuan untuk bertahan dari gangguan-gangguan dari luar sehingga tidak menimbulkan masalah bagi penggunanya.

e. Fleksibilitas

Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan mengikuti perubahan demi memuaskan kebutuhan penggunanya.

f. Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem

Sistem informasi dibekali dengan beragam fitur yang berfungsi untuk membantu penggunanya menemukan informasi yang dibutuhkan.

g. Keamanan

Sistem informasi disebut berkualitas apabila dapat menjamin keamanan penggunanya saat menggunakan sistem informasi.

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan sebuah pengukuran untuk mengukur keluaran dari sistem informasi dalam bentuk data atau laporan (Nurjaya, 2017:43). Dalam mengukur kualitas informasi melalui sistem informasi, model DeLone dan McLean mengukurnya ke dalam lima indikator yang akan digunakan peneliti dalam meneliti yakni:

- a. Kelengkapan, mencakup akan kelengkapan dari seluruh informasi yang diperlukan pengguna
- b. Relevan, mencakup akan informasi yang diberikan memiliki kebermanfaatan bagi penggunanya dan sesuai yang dibutuhkan.
- c. Akurat, mencakup akan seluruh informasi yang diberikan tidak bias dan bebas dari kesalahan.
- d. Ketepatan Waktu, mencakup informasi yang diterima oleh pengguna tidak kadaluwarsa, dalam hal ini adalah informasi masih memiliki nilai dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan.

- e. Penyajian Informasi, mencakup format informasi yang disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dipahami dan digunakan penggunanya.

### 3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diartikan sebagai sebuah perasaan subjektif yang ditunjukkan setelah menggunakan suatu barang atau jasa terhadap ekspektasi yang dibentuk pengguna saat pemakaian barang atau jasa tersebut sehingga akan menciptakan nilai tambah bagi pengguna (Nurjaya, 2017:447). Dalam mengukur kepuasan pengguna, variabel yang digunakan adalah terdiri atas:

- a. Efisiensi (*efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat dilihat pada kemampuan sistem informasi yang mampu memberi jawaban terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan aktivitas data secara efisien dan tepat.

- b. Keefektivan (*effectiveness*)

Kepuasan pengguna dapat dilihat melalui kebutuhan yang dituju pengguna tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan.

- c. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan melalui interaktivitas pengguna dengan sistem informasi yang nantinya mengindikasikan pada keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

- d. Kepuasan informasi (*repeat visits*)



Kepuasan pengguna dapat dinilai dari perbandingan hasil yang didapat dari harapan terhadap kinerja sistem informasi yang diterima.

e. Kepuasan menyeluruh (*repeat purchase*)

Kepuasan pengguna dapat diukur dari kesimpulan secara menyeluruh terhadap manfaat proses *input* dan *output* dari layanan sistem informasi dan informasi yang didapatkan.

**G. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan tabel sebagai berikut

Tabel 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Atribut	Indikator	Pengukuran
Kualitas Sistem Informasi	Merupakan penggabungan dari keberadaan hardware dan software dalam sistem informasi dengan fokus untuk menyediakan informasi bagi penggunaanya (dalam Radityo,2007:12)	X1	<p>a. <u>Kemudahan Penggunaan</u> Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari bagaimana sistem tersebut dirancang guna memudahkan penggunaanya dalam menemukan informasi yang diinginkan.</p> <p>b. <u>Kemudahan Dipelajari</u> Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari selain dari mudah digunakan namun</p>	Metode pengukuran dengan skala Likert skor 1-5 dengan pilihan jawaban 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju

			<p>juga dapat dipelajari dan tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dalam memahami penggunaannya.</p> <p>c. <u>Kecepatan Akses</u> Kualitas sistem informasi dilihat dari kemampuannya dalam mengakses dan menampilkan informasi dengan cepat.</p> <p>d. <u>Keandalan Sistem</u> Sistem informasi yang berkualitas adalah yang memiliki kemampuan untuk bertahan dari gangguan-gangguan dari luar sehingga tidak menimbulkan masalah bagi penggunanya.</p> <p>e. <u>Fleksibilitas</u> Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan mengikuti perubahan demi memuaskan kebutuhan penggunanya.</p>	
--	--	--	---	--

			<p>f. <u>Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem</u> Sistem informasi dibekali dengan fitur-fitur yang berfungsi untuk membantu penggunanya menemukan informasi yang dibutuhkan.</p> <p>g. <u>Keamanan</u> Sistem informasi yang dapat disebut berkualitas apabila dapat menjamin keamanan penggunanya saat menggunakan sistem informasi</p>	
Kualitas Informasi	Merupakan sebuah pengukuran untuk mengukur keluaran dari sistem informasi dalam bentuk data atau laporan (dalam Risdiyanto,2014:30).	X2	<p>a. <u>Kelengkapan</u>, mencangkup akan kelengkapan dari seluruh informasi yang diperlukan pengguna</p> <p>b. <u>Relevan</u>, mencangkup akan informasi yang diberikan memiliki kebermanfaatan bagi penggunanya dan sesuai yang dibutuhkan.</p> <p>c. <u>Akurat</u>, mencangkup akan seluruh informasi yang diberikan</p>	Metode pengukuran dengan skala Likert skor 1-5 dengan pilihan jawaban 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju

			<p>tidak bias dan bebas dari kesalahan.</p> <p>d. <u>Ketepatan Waktu</u>, mencakup informasi yang diterima oleh pengguna tidak kadaluarsa, dalam hal ini adalah informasi masih memiliki nilai dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan.</p> <p>e. <u>Penyajian Informasi</u>, mencakup format informasi yang disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga mudah dipahami dan digunakan penggunaannya</p>	
Kepuasan Pengguna	Sebuah perasaan subjektif yang ditunjukkan setelah menggunakan suatu barang atau jasa terhadap ekspektasi yang dibentuk pengguna saat pemakaian barang atau jasa tersebut sehingga akan menciptakan nilai tambah bagi pengguna ( dalam Nurjaya, 2017:447)	Y	<p>a. Efisiensi (<i>Efficiency</i>) Kepuasan pengguna dapat dilihat pada kemampuan sistem informasi yang mampu memberi jawaban terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan aktivitas data secara efisien dan tepat.</p> <p>b. Keefektivan (<i>effectiveness</i>) kepuasan pengguna dapat dilihat</p>	Metode pengukuran dengan skala Likert skor 1-5 dengan pilihan jawaban 1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju

			<p>melalui kebutuhan yang dituju pengguna tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan.</p> <p>c.Kepuasan (<i>satisfaction</i>) kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan melalui interaktivitas pengguna dengan sistem informasi yang nantinya mengindikasikan pada keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.</p> <p>d.Kepuasan informasi (<i>repeat visits</i>) kepuasan pengguna dapat dinilai dari perbandingan hasil yang didapat dari harapan terhadap kinerja sistem informasi yang diterima.</p> <p>e.Kepuasan menyeluruh (<i>repeat purchase</i>) kepuasan pengguna dapat diukur dari kesimpulan secara menyeluruh terhadap manfaat proses <i>input</i> dan</p>	
--	--	--	--	--

			<i>output</i> dari layanan sistem informasi dan informasi yang didapatkan.	
--	--	--	--	--

## H. Hipotesis Penelitian

Peneliti menggunakan model DeLone dan McLean dalam meneliti kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang digunakan pengguna terhadap kepuasan mencari informasi yang dirasakan setelah menggunakan sistem informasi. Peneliti menggunakan dua hipotesis yakni hipotesis teoritik dan hipotesis statistik sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Teoritik

Berdasarkan penggunaan teori Model DeLone dan McLean : Kesuksesan Sistem Informasi, maka hipotesis teoritik penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

### 2. Hipotesis Statistik

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disiapkan peneliti guna melihat hasil dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui penggunaan hitungan statistik, maka hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut.

- a. H1<sub>a</sub> : Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mencari informasi oleh penggunanya.

H1<sub>o</sub> : Kualitas sistem informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mencari informasi oleh penggunanya.

b. H2<sub>a</sub> : Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan mencari informasi oleh penggunanya.

H2<sub>o</sub> : Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mencari informasi oleh penggunanya.

## **I. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti untuk meneliti pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan mencari informasi oleh pengguna yaitu jenis penelitian kuantitatif yaitu pengukuran data yang digunakan melalui perhitungan ilmiah (angka) yang berasal dari sampel subjek yang telah ditentukan untuk menjawab sejumlah pertanyaan yang telah dipersiapkan peneliti guna menentukan frekuensi dan presentase atas jawaban responden (Siyoto,2015:19). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif ekplanasi dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lain yang telah dihipotesiskan (Mulyadi, 2011:132)

## **2. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti untuk meneliti pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan mencari informasi oleh pengguna yaitu metode survei. Metode survei merupakan metode yang menggunakan kuesioner sebagai alat utama dalam mengumpulkan data oleh peneliti melalui responden sehingga diperlukan penggunaan responden dalam skala yang cukup agar hasil yang diperoleh valid (Siyoto, 2015:20).

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner sebagai instrumennya. Kuesioner atau angket dapat berupa macam pertanyaan yang tertulis dan bertujuan untuk memperoleh jawaban atas informasi dari responden (Siyoto,2015:79). Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yakni responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan pada lembar instrumen yang telah diberikan (Siyoto,2015:79). Kuesioner ini nantinya akan dibagikan kepada sampel dari populasi yang telah ditentukan.

## **4. Skala Pengukuran**

Penggunaan skala pengukuran menggunakan skala Likert yang menjadi pilihan peneliti dalam meneliti kualitas sistem informasi dan kualitas informasi Mamikos.com terhadap kepuasan mencari informasi hunian oleh pengikut instagram @Mamikosapp. Skala Likert menurut Sugiyono (dalam Rohmah, 2016:55) digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan penyediaan jawaban



menggunakan skala dengan rentang 1 sampai 5 melalui cara penilaian sebagai berikut.

- a. Pernyataan sangat tidak setuju diberi skor 1
- b. Pernyataan tidak setuju diberi skor 2
- c. Pernyataan netral diberi skor 3
- d. Pernyataan setuju diberi skor 4
- e. Pernyataan sangat setuju diberi skor 5

#### **5. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sistem informasi melalui *website* Mamikos dengan reponden berasal dari pengikut akun Instagram @Mamikosapp.

#### **6. Populasi dan Sampel**

Populasi menurut Siyoto (2015:63) adalah sebuah generalisasi atas subyek atau obyek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti guna dipelajari dan ditarik hasilnya. Ismiyanto mendeskripsikan populasi sebagai totalitas terhadap subyek penelitian yang dapat berupa orang, benda atau sesuatu yang dapat diperoleh informasinya oleh peneliti (Siyoto,2015:63). Populasi yang dipilih peneliti sebagai responden adalah para pengikut akun Instagram @Mamikosapp dengan jumlah 73.500 ribu pengikut periode bulan September 2021 (Instagram, *n.d*). Alasan peneliti menggunakan pengikut akun @mamikosapp sebagai populasinya karena

asumsi peneliti bahwa pengikut akun Instagram @Mamikosapp mengetahui keberadaan dari *website* Mamikos (Mamikos.com).

Sampel merupakan sebagian karakteristik yang dimiliki dari populasi yang diambil dari tahapan tertentu yang dapat mewakili populasinya (Siyoto,2015:64). Pengambilan sampel yang dipakai peneliti adalah melalui teknik *non probability sampling*, yakni teknik yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi anggota populasi yang dipilih menjadi sampel (Siyoto,2015:66). *Purposive sampling* menjadi jalan bagi peneliti menentukan sampel dari populasi melalui kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan peneliti dalam penelitian kali ini adalah pengikut akun instagram yang sudah pernah mengakses *website* Mamikos.com. Penyebaran kuesioner menggunakan *google form* yang disebar secara *online* kepada 100 pengikut akun Instagram @mamikosapp. Angka ini didapat melalui hasil pembulatan perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis yang diinginkan

Apabila diaplikasikan dengan angka maka,

$$n = \frac{73.500}{73.500(10\%)^2 + 1}$$

$$n = 99,86$$

Jadi, sampel yang akan digunakan peneliti setelah dibulatkan menjadi sejumlah 100 responden.

## 7. Metode Pengujian Instrumen

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai dari tiap butir pertanyaan dengan korelasi antara data nominal dengan data interval guna mencari validitas butir soal uraian melalui rumus korelasi *product moment* yakni menghitung antara skor butir soal (X) dengan skor total (Y) dengan standar nilai signifikansi yang digunakan sebesar  $r > 0.05 = \text{valid}$  sementara  $r < 0.05 = \text{tidak valid}$  (Siyoto, 2015:89).

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Azwar (Siyoto, 2015:91) merupakan uji yang berhubungan dengan tingkat keakuratan instrumen terhadap apa yang diukur yang menghasilkan sebuah konsistensi dari hasil pengamatan pada suatu subjek. Metode Alpha-Cronbach menjadi metode yang digunakan dengan nilai  $> 0.6 = \text{reliabel}$ .

## 8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah untuk mereduksi hasil temuan data yang diperoleh dan diolah melalui penafsiran sehingga menjadi sebuah temuan ilmiah

yang baru (Siyoto, 2015:109). Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik statistik inferensial dengan jenis penelitian korelasional yakni teknik pengolahan data yang bertujuan untuk melihat adanya keterkaitan antara variabel yang diteliti melalui temuan terhadap populasi yang ditentukan sehingga dapat ditarik kesimpulannya sebagai hasil penelitian tersebut (Siyoto, 2015:113). Untuk membuktikan kebenaran uji hipotesis, maka perlu digunakan uji statistik inferensial terhadap *output* yang dihasilkan oleh model Regresi Berganda.

### **1. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 1, berarti fluktuasi variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel dependen (Ghozali, 2005).

### **2. Uji Analisis Linier Berganda**

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Metode analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah metode regresi berganda (*multiple regression*), yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan regresinya adalah sebagai berikut.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : kepuasan pengguna  
a : konstanta  
 $\beta$  : koefisien regresi  
 $X_1$  : kualitas system informasi  
 $X_2$  : kualitas informasi  
e : *error*

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji model persamaan regresi dalam penelitian ini dalam kondisi *goodness of fit*, atau layak (fit) untuk diinterpretasikan. Penelitian dikatakan memiliki model yang fit dengan data yang dimiliki apabila nilai probabilitas  $\leq 0,05$  diukur dengan uji ANOVA, sebaliknya jika model dalam penelitian tidak fit dengan data yang dimiliki apabila nilai probabilitas  $> 0,05$  (Ghozali, 2005)

## 3. Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing - masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing - masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, maka dilakukan dengan cara membandingkan *p-value* pada kolom Sig. masing - masing variabel independen dengan tingkat signifikan yang digunakan 0,05. Jika *p-value*  $\leq$  dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, sebaliknya jika *p-value*  $>$  dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak (Ghozali, 2005)