

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti menambahkan beberapa uraian singkat dari penelitian sebelumnya tentang studi kepuasan pengguna. Hasil kajian literatur adalah sebagai berikut:

Penelitian [17] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* untuk memeriksa aksesibilitas siswa dan keberhasilan portal *e-learning*. Adapun variabel yang digunakan yaitu *E-Service Quality (ESQ)*, *Information Quality (IQ)*, *System Quality (SQ) On User Satisfaction (US)* dan *System Use (SU)*. Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam penggunaan portal pembelajaran *online* antara mahasiswa perempuan dan laki-laki.

Penelitian [18] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* dan Model *HBM* untuk mengkaji bagaimana kualitas informasi pada situs kesehatan, kualitas sistem dan kualitas layanan mengarah pada kepuasan pengguna dan penerimaan masker wajah di depan tempat umum. Adapun variabel yang digunakan yaitu *Information Quality (INFQ)*, *System Quality (SYSQ)*, *Service Quality (SERQ)*, dan *User Intention to Use*. Studi ini juga menemukan bahwa departemen kesehatan masyarakat harus menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan penerimaan masker sehingga masyarakat dapat dengan mudah membeli masker wajah.

Penelitian [19] menggunakan model *DeLone and McLean information system (IS) success* untuk faktor-faktor yang mempengaruhi dan mekanisme pembentukan niat penggunaan berkelanjutan konsumen dan mengusulkan model niat penggunaan berkelanjutan konsumen *platform OFD*. Adapun variabel yang digunakan adalah *Service Quality, System Quality, dan Information Quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang dibangun sangat kompeten dalam menjelaskan permasalahan.

Penelitian [20] menggunakan model *Structural Equation Model (SEM)* dengan model *DeLone and McLean (D&M)* untuk menerapkan model keberhasilan DeLone and McLean untuk identifikasi frekuensi radio berkelanjutan (*RFID*) di perpustakaan Universitas Malaysia. Variabel yang digunakan adalah *Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, RFID System Quality, RFID System Use*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *estimator* Bayesian statistik cocok dengan data, berbeda dengan model estimasi kemungkinan maksimum.

Penelitian [21] menggunakan model *Task Technology Fit (TTF)* dan model *DeLone and McLean* untuk membuat pembelajaran *online* lebih efektif di masa pandemi 2019. Adapun variabel yang digunakan yaitu *Overall Quality, User Satisfaction, Actual Usage, Task Technology Fit (TTF), Performance Impact, dan Perceived Usefulness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas secara keseluruhan memprediksi secara positif kinerja melalui peran mediasi kepuasan pengguna dan *TTF*.

Penelitian [22] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa dan kegunaan setelah menggunakan sistem absensi. Adapun variabel yang digunakan yaitu *System Quality Affects Usefulness*, *Service Quality Effect on Usefulness*, *Information Quality Effect on Usefulness*, *System Quality Effect User Satisfaction*, *Service Quality Effect on User Satisfaction*, *Information Quality Affect on User Satisfaction*, dan *Usefulness Effect on User Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem mempengaruhi pengalaman pengguna, kualitas layanan mempengaruhi pengalaman pengguna, kualitas informasi mempengaruhi pengalaman pengguna, kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian [9] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan untuk keuntungan bersih. Variabel yang digunakan adalah *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality to User Satisfaction and Use*. Hasil studi dengan model *DeLone and McLean* mengkonfirmasi empat hipotesis penting dari Bukalapak, Lazada dan Shopee.

Penelitian [23] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* untuk mempelajari apakah faktor kenyamanan sebagai dampak individu dapat memainkan peran parsial mempengaruhi kepuasan siswa Malaysia dari *Learning*

Management System (LMS). Adapun variabel yang digunakan yaitu *Information Quality, System Quality, Service Quality* dan *Convenience*. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh institusi pendidikan yang berkomitmen untuk mensukseskan implementasi *Learning Management System (LMS)*. Saat siswa meningkatkan penggunaan *platform* pendidikan mereka, universitas dapat mempertimbangkan untuk berfokus pada langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan siswa.

Penelitian [24] menggunakan model *DeLone and McLean (D&M)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna *DHIS2 Tracker*. Adapun variabel yang digunakan yaitu *Attitude (ATT), System Quality (SQ), Information Quality (IQ), User Background (UB), System Use (USE),* dan *User satisfaction (US)*. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan pelacak *DHIS2* bermanfaat selama pelaksana memahami area fokus.

Penelitian [25] menggunakan model lanjutan dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang terintegrasi dan diperbarui model *DeLone and McLean (D&M)* untuk menganalisis pengaruh faktor aspirasi siswa dalam memastikan keberhasilan sistem *e-learning*. Adapun variabel yang digunakan yaitu Faktor Aspirasi Siswa (*Motivation, Expectation, and Enjoyment*) dan Faktor Adopsi (*Intention to Use and Perceived Usefulness*). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh penentuan faktor kenikmatan pada manfaat yang diharapkan dari proses sistem *e-learning*.

Berikut penelitian terdahulu ditunjukkan pada **tabel 2.1** yang digunakan sebagai sumber referensi antara lain

Tabel 2.1 Studi Terdahulu

No.	Fokus Studi	Dasar Teori	Variabel yang digunakan	Referensi
1.	Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa aksesibilitas siswa dan keberhasilan portal <i>e-learning</i>	<i>DeLone and McLean</i>	<i>E-Service Quality (ESQ), Information Quality (IQ), and System Quality (SQ) on User Satisfaction (US) dan System Use (SU)</i>	[17]
2.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas informasi pada situs kesehatan, kualitas sistem dan kualitas layanan mengarah pada kepuasan pengguna dan penerimaan masker wajah di depan tempat umum	<i>DeLone and McLean</i> dan HBM	<i>Information Quality (INFQ), System Quality (SYSQ), Service Quality (SERQ), dan User Intention to Use</i>	[18]
3.	Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi dan	<i>DeLone and McLean</i>	<i>Service Quality, System Quality, dan Information Quality.</i>	[19]

	<p>mekanisme pembentukan niat</p> <p>penggunaan berkelanjutan konsumen</p> <p>dan mengusulkan model niat</p> <p>penggunaan berkelanjutan konsumen</p> <p><i>platform OFD</i></p>			
4.	<p>Tujuan penelitian ini untuk menerapkan model keberhasilan <i>DeLone and McLean</i> untuk keberlanjutan identifikasi frekuensi radio (RFID) di perpustakaan Universitas Malaysia.</p>	<p><i>Structural Equation Model (SEM)</i> dengan model <i>DeLone and McLean</i></p>	<p><i>Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, RFID System Quality, RFID System Use.</i></p>	[20]
5.	<p>Penelitian ini bertujuan untuk membuat pembelajaran <i>online</i> lebih efektif di masa pandemi 2019.</p>	<p><i>Task Technology Fit (TTF)</i> dan model <i>DeLone and McLean</i></p>	<p><i>Overall Quality, User Satisfaction, Actual Usage, TTF, Performance Impact, and Perceived Usefulness.</i></p>	[21]
6.	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang</p>	<p><i>DeLone and McLean</i> dan Model <i>Technology</i></p>	<p><i>System Quality Affects Usefulness, Service Quality Effect Usefulness, Information</i></p>	[22]

	mempengaruhi kepuasan siswa dan kegunaan setelah menggunakan sistem absensi.	<i>Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Quality Effect Usefulness, System Quality Effect User Satisfaction, Service Quality Effect User Satisfaction, Information Quality Affect User Satisfaction, and Usefulness Effect User Satisfaction.</i>	
7.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan untuk keuntungan bersih.	<i>DeLone and McLean</i>	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality to User Satisfaction and Use.</i>	[9]
8.	Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari apakah faktor kenyamanan sebagai dampak individu dapat memainkan peran parsial mempengaruhi kepuasan siswa Malaysia dari LMS.	<i>DeLone and McLean</i>	<i>Information Quality, System Quality, Service Quality and Convenience.</i>	[23]

9.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna <i>DHIS2 Tracker</i> .	<i>DeLone and McLean dan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<i>Attitude (ATT), System Quality (SQ), Information Quality (IQ), User Background (UB), System Use (USE), dan User satisfaction (US)</i>	[24]
10.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor aspirasi siswa dalam memastikan keberhasilan sistem <i>e-learning</i> .	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan DeLone and McLean</i>	Faktor Aspirasi Siswa (<i>Motivation, Expectation, and Enjoyment</i>) dan Faktor Adopsi (<i>Intention to Use and Perceived Usefulness</i>)	[25]

Dari beberapa tinjauan pustaka tersebut dapat ditemukan persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kepuasan pengguna sistem informasi. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan pada penelitian sebelumnya dengan menggunakan model *DeLone and McLean* dengan berbagai variabel-variabel yaitu: *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Intention to use*, dan *Net Benefits*. Menggunakan aplikasi SPSS 21.0, AMOS, dan SPSS versi 23.

Perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campus*. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *DeLone and McLean*. Dengan variabel-variabel yang digunakan yaitu: *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Intention to use, Net Benefit* dan menambahkan faktor kepribadian dari pengguna yang terkait yaitu: *Personal Innovativeness*.

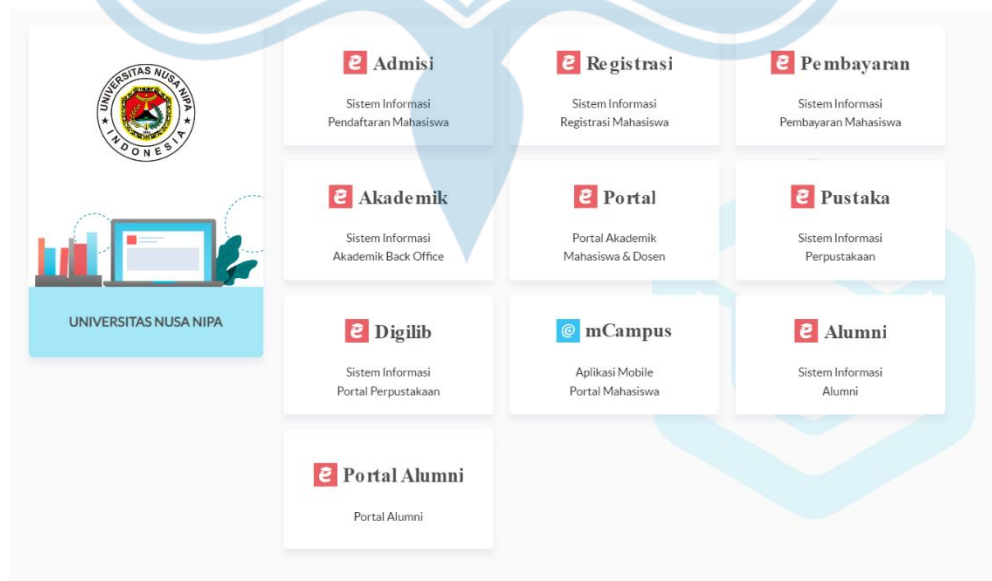
2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja yang dirasakan dari suatu produk dibandingkan dengan harapan mereka. Kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi seseorang terhadap apa yang telah dilakukan perusahaan berdasarkan apa yang mereka harapkan dari produk sebelumnya. Hanya ada dua komponen kepuasan manusia, yaitu nilai yang diberikan produk kepada pengguna terhadap harapan pengguna terhadap produk tersebut [26],[27].

2.2.2 Aplikasi *E-Campuz*

E-Campuz adalah suatu Sistem Informasi Akademik (SIA) yang mendukung proses kegiatan perguruan tinggi terdapat 6 modul utama yaitu: Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), Registrasi dan Heregistrasi, Pembayaran Biaya Kuliah, Pengelolaan Data Akademik, pelaporan data ke PDDIKTI dan pengelolaan proses Kuliah Kerja Nyata (KKN) [23],[28]. Dengan menggunakan teknologi *cloud computing*, keenam modul tersebut terintegrasi satu sama lain sedemikian rupa sehingga sangat membantu siswa menyelesaikan pembelajaran. Dengan adanya *E-Campuz* dapat membantu proses administrasi, penginputan nilai, pengumuman ujian, dan hal-hal yang berkaitan dengan akademik sehingga menjadi lebih mudah.Keunggulan dari *E-Campuz* sendiri adalah aplikasi ini disediakan dalam layanan *cloud* sehingga dapat memberikan beberapa manfaat bagi masyarakat di lapangan [5]. Website *E-Campuz* ditunjukkan pada **gambar 2.1** dibawah ini:

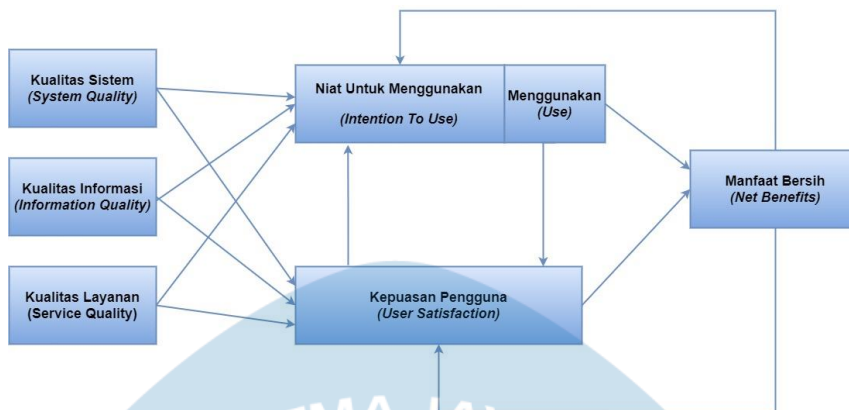


Gambar 2.1 *E-Campuz* Universitas Nusa Nipa (<https://nusanipa.ecampuz.com>)

2.2.3 *DeLone and McLean*

Dari beberapa model keberhasilan sistem informasi, model *DeLone and McLean* telah mendapat perhatian lebih dari para peneliti, yang telah disempurnakan lebih lanjut menjadi model *DeLone and McLean*, menurutnya kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap pengguna dan kepuasan pengguna yang berdampak positif pada manfaat bersih atau hasil akhir [29],[30],[31]. Hasil pengujian empiris model *DeLone and McLean* menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut [32].

Dalam model *DeLone and McLean*, atau lebih dikenal dengan (*D&M IS Success*), dimensi kesuksesan saling terkait [31],[33],[34]. Model sukses *DeLone and McLean* didasarkan pada proses hubungan kausal dari dimensi yang dimodelkan. Model keberhasilan *DeLone and McLean* tidak mengukur enam dimensi keberhasilan suatu sistem informasi secara terpisah, tetapi mengukurnya secara keseluruhan ketika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya [31]. Menurut *DeLone and McLean*, pembuatan model keberhasilan diawali oleh proses pembuatan informasi dan efek penggunaannya dalam sistem informasi [35],[36]. Model *DeLone and McLean* ditunjukkan pada **gambar 2.2** dibawah ini:



Gambar 2.2 Model Sukses Sistem Informasi yang Diperbarui

(Delon and McLean, 2003)

Uraian variabel yang akan diukur adalah sebagai berikut: (Penjelasan tiap variabel)

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- a. Kelengkapan Sistem (*Completeness*): Pengguna membutuhkan informasi yang lengkap saat mengambil keputusan. Informasi yang lengkap berisi semua informasi yang dibutuhkan pengguna untuk menggunakan sistem informasi. Jika informasi dalam sistem informasi sudah lengkap maka akan memuaskan pengguna.
- b. Penyajian Informasi (*Format of Output*): Ketika informasi disajikan dalam format yang tepat, maka informasi yang dihasilkan berkualitas tinggi, sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
- c. Relevan (*Relevance*): kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya.

- d. Akurat (*Accurate*): informasi yang akurat berarti harus akurat dan tidak memihak. Akurasi juga berarti bahwa tujuan dari informasi yang diberikan oleh sistem informasi tercermin dengan jelas dalam informasi tersebut.
- e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*): informasi tidak boleh terlambat sampai kepada penerimanya, informasi yang sudah usang tidak lagi memiliki nilai, karena informasi merupakan dasar pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan tertunda maka dapat berakibat fatal bagi organisasi sebagai pengguna sistem informasi.

2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

- a. Kemudahan untuk digunakan (*Ease to Use*): Kemudahan penggunaan dalam konteks ini berarti tidak hanya kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem, tetapi juga kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana dengan menggunakan sistem membuat pekerjaan menjadi lebih mudah bagi seseorang daripada melakukannya secara manual.
- b. Keandalan sistem (*Reliability*): Jika sistem handal, sistem informasi dapat digunakan. Dalam konteks ini, keandalan sistem informasi berarti ketahanan sistem informasi terhadap kerusakan dan kesalahan.
- c. Kecepatan Akses (*Response Time*): jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.
- d. Fleksibilitas Sistem (*Flexibility*): kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna

lebih senang menggunakan sistem informasi ketika sistem tersebut fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

e. Keamanan Sistem (*Security*): keamanan sistem ini dapat dilihat dari data pengguna yang tersimpan dengan aman dalam sistem informasi. Data yang disimpan dalam sistem informasi harus menjaga kerahasiaan data pengguna ini, sehingga pihak lain tidak dapat dengan bebas mengakses data pengguna tersebut.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

a. Jaminan (*Assurance*): jaminan mengacu pada kemampuan teknisi untuk membangun sistem informasi yang berkualitas, dimana sistem informasi dapat menjamin kelancaran pengguna.

b. Empati (*Empathy*): sikap peduli pemrograman sistem informasi kepada pengguna ketika pengguna mengajukan pertanyaan terkait dengan sistem informasi yang akan dibuat.

4. Penggunaan (*Use*)

a. Frekuensi Penggunaan Sistem (*Frequency of Use*): indikator ini menunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi.

b. Niat penggunaan (*Intention to use*): niat penggunaan digunakan untuk mengukur pendapat responden tentang kegunaan sistem terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

a. Efisiensi (*Efficiency*): efisiensi ini terlihat pada sistem informasi yang mampu secara efektif memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna

dalam hal pelaporan informasi. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan efisien ketika tujuan pengguna dapat dicapai dengan melakukan hal yang benar.

b. Kepuasan (*Satisfaction*): kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi KRS *E-Campus*. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi tersebut.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

a. Memudahkan pekerjaan (*Ease of Job*): indikator ini menunjukkan tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

b. Kecepatan Menyelesaikan Pekerjaan (*Speed of Accomplishing Task Job Performance*): indikator ini mewakili persepsi pengguna tentang pengaruh sistem terhadap kualitas efisiensi pengguna individu.

c. Efektivitas (*Effectiveness*): memungkinkan pengguna menyelesaikan pekerjaan mereka lebih cepat dan mendapatkan hasil yang tepat saat menggunakan sistem.

d. Kegunaan dalam pekerjaan (*Usefulness in Work*): indikator ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat atau dapat membantu pengguna untuk melakukan pekerjaannya dan aktivitas organisasi.

2.2.4 Faktor Kepribadian (*Personal Innovativeness*)

Personal Innovativeness (Inovasi pribadi) merupakan kemauan individu untuk mencoba teknologi informasi baru yang terkait dengan *platform*/sistem informasi [11],[37],[38],[39]. *Personal Innovativeness* sering digunakan dalam penelitian seperti: aplikasi keuangan seluler [40], niat pelanggan untuk mengadopsi internet seluler [41], niat adopsi *mobile commerce* [42], niat kelanjutan menggunakan pembayaran mobile [16], niat untuk menggunakan *mobile shopping* [43], niat untuk mengadopsi pembayaran seluler di toko fisik [44]. Pendekatan ini dapat mempengaruhi perilaku, dan sifat kepribadian [45]. Faktor inilah yang mendorong orang untuk bersemangat mengadopsi teknologi baru karena tidak melihat hal yang rumit untuk dipelajari dan diketahui [46].