

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1.1. Studi Sebelumnya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai keberhasilan implementasi aplikasi GOJEK. Penelitian ini menerapkan metode HOT-FIT sebagai teknik analisis data. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memainkan peran krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi GOJEK. Selain itu, metode HOT-FIT digunakan sebagai cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini [8].

SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berhasil mencapai tingkat efektivitas yang tinggi berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode HOT-FIT model. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menilai efektivitas penerapan SIRUP tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi ini berhasil mencapai banyak target yang ditetapkan [9].

Metode HOT-FIT digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem pengisian kartu rencana studi terkomputerisasi di Universitas GUNADARMA. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan teknik *purposive sampling* serta menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengisian kartu rencana studi terkomputerisasi di Universitas GUNADARMA mendapatkan penilaian positif secara keseluruhan menurut metode HOT-FIT, dengan skor sebesar 2,91. Selain itu, berdasarkan metode HOT-FIT, karakteristik-karakteristik penting dalam sistem ini juga dinilai baik, yaitu: Kualitas Sistem (Ks) sebesar 2,98 (baik), Kualitas Informasi (Ki)

sebesar 2,89 (baik), Kualitas Layanan (Kl) sebesar 2,9 (baik), Pengendalian Proses (Ps) sebesar 2,92 (baik), Kualitas Sumber Daya Manusia (Ks) sebesar 2,64 (baik), Manajemen (Mn) sebesar 2,74 (baik), dan Sosial (So) sebesar 3,27 (sangat baik) [10].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare menerapkan metode HOT-FIT dan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang melibatkan wawancara terstruktur dengan informan yang dipilih secara purposive sampling. Alat bantu perekam dan kamera digunakan selama proses wawancara. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa SIMRS di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare dapat dikategorikan sebagai sistem yang baik. Sistem ini berhasil memenuhi indikator-indikator dari aspek manusia, dan aspek organisasi juga menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memenuhi indikator-indikatornya. Selain itu, dari segi teknologi, SIMRS ini juga dinilai cukup baik dalam memenuhi indikator-indikatornya. Terakhir, dari perspektif manfaat, SIMRS di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare juga dinilai cukup bermanfaat [11].

Dalam penelitian ini, peran manusia dan organisasi di lingkungan pemerintahan dalam mencapai keberhasilan penerimaan teknologi diidentifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model HOT-FIT dan UTAUT2 digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, serta menganalisis perilaku pengguna terkait penerimaan sistem tersebut. Temuan penelitian menegaskan bahwa faktor-faktor manusia, termasuk gender dan konteks organisasi, berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna terhadap sistem informasi. Selain itu, niat perilaku pengguna juga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Hubungan timbal balik antara faktor-faktor manusia, teknologi, dan organisasi juga terlihat dalam hasil penelitian. Analisis menggunakan model HOT-FIT dan UTAUT2 menunjukkan bahwa nilai GFI (*Goodness of Fit Index*) dan SRMR (*Standardized Root Mean Square Residual*) mengindikasikan tingkat kecocokan model yang baik [12].

Penelitian ini mengkaji keberhasilan implementasi sistem absensi online di STIKOM Bali. Metode HOT-FIT digunakan dalam penelitian ini dengan memperhitungkan peran kunci dari komponen manusia, organisasi, dan teknologi dalam implementasi sistem tersebut. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa semua hipotesis telah dikonfirmasi dan menunjukkan tingkat signifikansi yang kuat. Ini menunjukkan bahwa penerapan sistem absensi online di STIKOM Bali telah berhasil dengan sangat baik. Hasil dari uji regresi juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berkontribusi sebesar 62,5% terhadap tingkat kepuasan pengguna [13].



**Tabel 2.1. Studi Sebelumnya**

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Afandi & Lestariningsih [8]	2019	Mengevaluasi keberhasilan implementasi GOJEK	HOT-FIT model	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memainkan peran krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi GOJEK. Selain itu, metode HOT-FIT digunakan sebagai cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini.
2.	Ananda [9]	2021	Mengetahui tingkat efektivitas penerapan SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode HOT-FIT model	Terbukti bahwa penerapan SIRUP di Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah memiliki efektivitas yang tinggi dan sistem informasi ini berhasil mencapai banyak target yang ditetapkan.
3.	Ayuardini & Ridwan [10]	2019	Mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem pengisian kartu rencana studi terkomputerisasi di	Metode HOT-FIT dan wawancara, dokumentasi, observasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengisian kartu rencana studi terkomputerisasi di Universitas GUNADARMA mendapatkan penilaian positif secara keseluruhan menurut metode HOT-FIT, dengan skor sebesar 2,91.

**Tabel 2.1. Studi Sebelumnya**

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
			Universitas GUNADARMA		
4.	Abda'u <i>et al.</i> [11]	2020	Mengetahui bagaimana mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan metode HOT fit di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare	Metode HOT fit, dan kuantitatif pendekatan deskriptif	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa SIMRS di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare dapat dikategorikan sebagai sistem yang baik. Sistem ini berhasil memenuhi indikator-indikator dari aspek manusia, dan aspek organisasi juga menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memenuhi indikator-indikatornya. Selain itu, dari segi teknologi, SIMRS ini juga dinilai cukup baik dalam memenuhi indikator-indikatornya. Terakhir, dari perspektif manfaat, SIMRS di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare juga dinilai cukup bermanfaat.
5.	Thenata [12]	2019	Penerimaan Pengguna sistem informasi manajemen	Metode HOT fit model dan UTAUT2	Hasil penelitian menunjukkan bahwa model HOT-FIT dan UTAUT2 digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem

**Tabel 2.1. Studi Sebelumnya**

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
			kepegawaian menggunakan model HOT-FIT dan UTAUT2 studi kasus: kanwil kemenkumham sulawesi barat)		informasi, serta menganalisis perilaku pengguna terkait penerimaan sistem tersebut. Analisis menggunakan model HOT-FIT dan UTAUT2 menunjukkan bahwa nilai GFI ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) dan SRMR ( <i>Standardized Root Mean Square Residual</i> ) mengindikasikan tingkat kecocokan model yang baik.
6.	Wiyati & Sarja [13]	2019	Mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem absensi <i>online</i> di STIKOM Bali.	Model HOT fit	Hasil dari uji regresi juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berkontribusi sebesar 62,5% terhadap tingkat kepuasan pengguna.

## **2.2. Dasar Teori**

### **2.1.1. Sistem Informasi Layanan Kepegawaian (SIYAP)**

Sistem Informasi Layanan Kepegawaian, yang disebut SIYAP, merupakan salah satu sistem informasi yang telah diterapkan oleh DIKPORA DIY. Secara keseluruhan, aktivitas kerja pegawai di DIKPORA DIY telah menggunakan Sistem Informasi Layanan Kepegawaian (SIYAP) yang berfungsi sesuai dengan kebutuhan. SIYAP merupakan teknologi informasi berbasis *website* yang memudahkan pengelolaan pegawai di dalam instansi ini. SIYAP dirancang sebagai alat bantu dalam pengurusan administrasi kepegawaian, pengelolaan data, penggajian, pengaturan cuti, izin, serta kenaikan pangkat pegawai yang terkomputerisasi, sehingga memudahkan pengelolaan data kepegawaian.

SIYAP bertujuan untuk mempermudah pegawai DIKPORA DIY dalam mengakses informasi terkait kepegawaian. Dengan SIYAP, para pegawai dapat mengakses informasi tersebut secara terbuka, dimana pun dan kapan pun mereka berada. Seluruh data dalam SIYAP dikelola oleh DIKPORA DIY. Untuk pengelolaan aplikasi ini, satuan unit kerja khusus telah ditunjuk dan bertanggung jawab atas pengelolaan data dan operasional SIYAP.

### **2.1.2. HOT-FIT (*Human, Organization, Technology*)**

Yusof *et al.* melakukan penelitian dengan mengembangkan dua model, yakni Model Keberhasilan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean dan Model Keterkaitan Organisasi dan Teknologi Informasi oleh Scott Morton. Model-model tersebut diaplikasikan untuk evaluasi sistem informasi [14]. Yusof telah meningkatkan model hot-fit mereka dengan menggabungkan faktor organisasi, yaitu variabel struktur dan lingkungan organisasi, yang sebelumnya tidak dimasukkan dalam model sebelumnya dan hubungan terhadap faktor manusia, teknologi dan organisasi [14]. Yusof bersama rekannya menyatakan bahwa kesuksesan penerapan suatu sistem informasi ditentukan oleh penempatan yang tepat dari faktor-faktor penting dalam sistem tersebut, yaitu faktor manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*) dan manfaat bersih (*net benefit*) [14].

Metode HOT-FIT sangat cocok digunakan untuk melakukan evaluasi pada sistem informasi layanan kepegawaian (SIYAP) dalam konteks DIKPORA DIY. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIYAP di DIKPORA DIY. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIYAP, sehingga dapat memberikan rekomendasi dan masukan yang bermanfaat dalam pengembangan dan peningkatan efektivitas sistem informasi kepegawaian di DIKPORA DIY. Model HOT-FIT adalah sebuah model yang lengkap dan relevan dengan konteks permasalahan yang ada, jika dibandingkan dengan model-model lain. Faktor-faktor yang membentuk model HOT-FIT digunakan sebagai alat ukur untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan SIYAP di DIKPORA DIY, antara lain:

1. Manusia (*Human*)

Menilai penggunaan sistem informasi, frekuensi, dan luasnya fungsi yang digunakan. Melakukan penyelidikan terhadap sistem informasi. Memiliki keterkaitan erat dengan pengguna sistem, tingkat penggunaan, pelatihan sistem, pengetahuan sistem, harapan, dan sikap terhadap sistem menerima (*acceptance*) maupun menolak (*resistance*). Menilai kepuasan pengguna sebagai aspek utama. Evaluasi keseluruhan didasarkan pada pengalaman pengguna yang menemukan konsekuensi dari sistem informasi. Kepuasan pengguna memberikan persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi dengan karakteristik yang berbeda [15].

2. Organisasi (*Organization*)

Menilai sistem informasi dari sudut pandang struktur dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi meliputi politik, hierarki, tipe, budaya, strategi manajemen, komunikasi, dan perencanaan pengendalian sistem. Dukungan dari manajemen tingkat atas dan staf menjadi poin penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Lingkungan



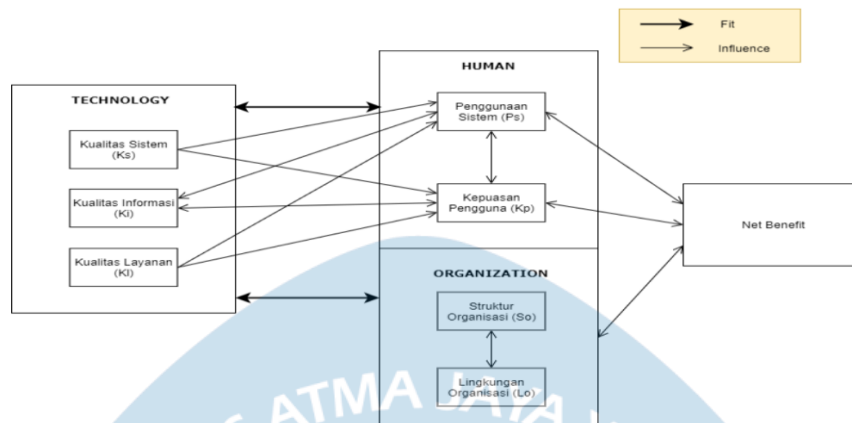
organisasi meliputi sumber pembiayaan, politik, pemerintahan, kompetisi, hubungan interpersonal, dan komunikasi [15].

### 3. Teknologi (*Technology*):

Terdiri dari tiga kriteria penilaian kualitas, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Menilai kualitas sistem informasi dengan indikator mudah digunakan, mudah dipelajari, efisien dalam merespon, akses untuk bantuan teknis, reliabilitas, dan keamanan sistem. Kualitas Informasi mengukur kualitas keluaran sistem informasi dengan indikator isi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan, kegunaan yang mudah dipahami, informatif, singkat, dan keandalan data yang akurat, tepat waktu, dan dapat di verifikasi. Menilai kualitas layanan sistem berdasarkan kecepatan respons, jaminan, dukungan teknis, empati, dan tindak lanjut layanan kepada pengguna sistem [15].

### 4. Net Benefit:

Hasil yang dapat diamati secara keseluruhan dari implementasi dan penggunaan sistem informasi mencakup tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem, pengaruh terhadap hasil pekerjaan, pengurangan pengeluaran dan biaya, serta pengurangan tingkat kesalahan [15]. Gambar 2.1 menggambarkan hubungan keterkaitan (net benefit) dalam model HOT-FIT.



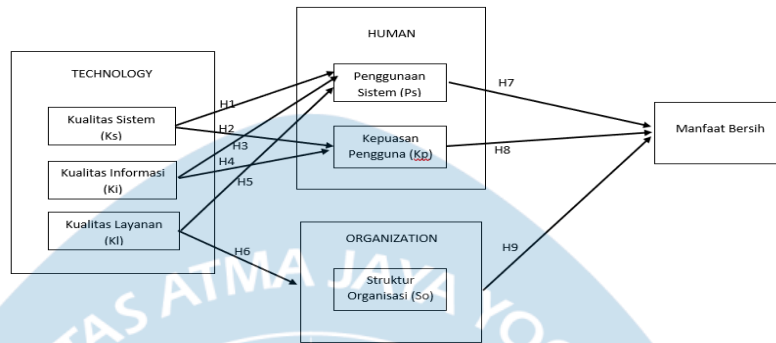
**Gambar 2.1. HOT-FIT Model Menurut Yusof *et al* [14].**

Seperti yang terlihat pada Gambar 2.1 di atas, secara keseluruhan variabel-variabel dalam komponen teknologi berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Akan tetapi, terdapat hubungan timbal balik antara variabel kualitas informasi dan komponen manusia, yang berarti komponen manusia juga mempengaruhi kualitas informasi. Selain itu, terdapat juga interaksi lainnya, di mana variabel-variabel dalam komponen manusia berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*), dan terdapat hubungan timbal balik antara penggunaan sistem serta kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Ada hubungan yang timbal balik antara komponen organisasi dan manfaat bersih yang saling mempengaruhi [14].

### **2.3. Pengembangan Hipotesis**

Pengembangan model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model HOT-FIT [15] yang telah dimodifikasi dari penelitian sebelumnya. Model

rujukan diambil dari penelitian [15], [3], [16] dan [17] Model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.2 di bawah ini.



**Gambar 2.2. Model Hipotesis**

Model penelitian pada Gambar 2.2 di atas menampilkan model dan variabel penelitian yang didasarkan pada model HOT-FIT. Terdapat tujuh variabel yang digunakan pada penelitian ini. Variabel pada penelitian ini diadopsi dari model HOT-FIT. Variabel pada penelitian ini, yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, serta variabel struktur organisasi dan manfaat bersih. Variabel lingkungan organisasi tidak termasuk dalam penelitian ini karena Penelitian [3] menyatakan bahwa bagian terpenting dalam mengukur keberhasilan sistem adalah struktur organisasi, yang melibatkan aspek kultur, politik, pengendalian dan perencanaan sistem, manajemen, strategi, kepemimpinan, serta dukungan dari manajemen atas dan pegawai. Lingkungan organisasi dinilai terlalu luas sehingga peneliti tidak menggunakan lingkungan organisasi. Penelitian ini menggunakan hubungan satu arah dimana variabel-variabel komponen manusia memiliki hubungan terhadap manfaat bersih. Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan terhadap komponen manusia. Variabel kualitas layanan memiliki hubungan terhadap penggunaan sistem dan struktur organisasi. Organisasi memiliki hubungan terhadap manfaat bersih [15].

Berdasarkan Gambar 2.2 diketahui hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 2.1. Hipotesis**

H1	<p>Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.</p> <p>Rujukan dari hasil penelitian [13] ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem di STIKOM Bali secara signifikan terhadap penggunaan sistem. Pada penelitian [18], [3] memiliki pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H1: Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.</b></p>
H2	<p>Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>Rujukan pada hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem secara signifikan terhadap kepuasan pengguna [18], [3], dan [19] yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lainnya [9] juga menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan respons pengguna yang menyatakan kepuasan mereka terhadap kualitas sistem yang memiliki tampilan yang sederhana, mudah digunakan, dan tingkat kerahasiaan data yang baik. Selain itu, pengguna juga berharap agar kualitas sistem. Penelitian menurut dosen STIKOM Bali, kualitas sistem informasi absensi online yang baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dosen dalam menggunakan sistem tersebut. dapat ditingkatkan lagi, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H2: Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</b></p>
H3	<p>Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.</p> <p>Rujukan pada [18] bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan sistem. Pada penelitian [20], [21] menyatakan bahwa ada pengaruh yang secara signifikan antara kualitas sistem pada penggunaan sistem, jadi disimpulkan bahwa:</p>

**Tabel 2.1. Hipotesis**

	<p><b>H3: Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.</b></p>
H4	<p>Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Rujukan pada hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya [17], yang menyatakan adanya hubungan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian lainnya [18] juga menunjukkan bahwa hipotesis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna berdasarkan nilai t hitung sebesar 11,93. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai pada tabel sebesar 1,86, sehingga hipotesis diterima, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H4: Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</b></p>
H5	<p>Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem. Rujukan dari [13] dosen STIKOM Bali menyatakan bahwa kualitas layanan sistem informasi absensi <i>online</i> berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem. Pada penelitian [18] memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H5: Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem.</b></p>
H6	<p>Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap struktur organisasi. Rujukan pada penelitian [22] dan [17] memiliki temuan yang berbeda dengan penelitian ini, dimana hasil hipotesis mereka menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap struktur organisasi. Namun, temuan hipotesis dalam penelitian ini didukung oleh penelitian lain [23], yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap struktur organisasi, Jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H6: Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap struktur organisasi.</b></p>

**Tabel 2.1. Hipotesis**

H7	<p>Penggunaan Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih. Rujukan pada hasil hipotesis ini didukung oleh penelitian sebelumnya [9], yang menyatakan bahwa penggunaan sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi SIRUP, yang diukur melalui tanggapan dari responden terhadap penggunaan sistem secara menyeluruh. Penelitian lainnya [18] juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara penggunaan sistem dan manfaat yang diperoleh. Selain itu, penelitian [19] juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, dengan alasan bahwa pengguna telah mendapatkan manfaat langsung dari penggunaan sistem dalam hal efisiensi dan efektivitas pekerjaan, seperti tingkat kesalahan yang lebih rendah dan kemampuan untuk mengendalikan pengeluaran dan biaya dengan lebih mudah, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H7: Penggunaan Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih.</b></p>
H8	<p>Kepuasan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih. Rujukan dari [13] membuktikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih. Pada penelitian [18] menunjukkan bahwa hasil yang di peroleh ada berpengaruh secara signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H8: Kepuasan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih.</b></p>
H9	<p>Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih. Rujukan pada penelitian [18] memiliki pengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih. Penelitian pada [20] membuktikan Ada Pengaruh Secara Signifikan dari struktur organisasi dengan manfaat bersih, hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [21] dengan hasil berpengaruh secara signifikan antara organisasi dengan manfaat bersih, jadi disimpulkan bahwa:</p> <p><b>H9: Struktur Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih.</b></p>