

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini akan diuraikan beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengujian faktor pendukung kesuksesan menggunakan model Delone dan McLean. Berikut merupakan hasil tinjauan pustaka tersebut.

Berdasarkan sebuah studi yang dilakukan oleh Kamil Celik dan Ahmet Ayaz pada tahun 2021 mengenai kesuksesan sebuah sistem informasi mahasiswa di sebuah universitas negeri di Turki [9], dengan mengumpulkan 882 data dari mahasiswa, model Delone dan McLean dapat diterapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi mahasiswa tersebut tidak puas dengan sistem dan merasakan bahwa manfaat dari sistem tersebut rendah. Dari studi tersebut, sistem informasi mahasiswa yang diteliti harus diperbaiki dan ditingkatkan efisiensinya mengingat bahwa sistem ini bersifat wajib bagi mahasiswa.

Penelitian lain dilakukan oleh Nani Agustina dan Entin Sutinah mengenai pengujian kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru menggunakan model Delone dan McLean pada tahun 2019 [10]. Pada penelitian ini terdapat 133 responden sebagai sampel penelitian yang merupakan pengguna aplikasi tersebut. Tingkat kesalahan (*acceptable error*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar lima persen sehingga sampel yang diambil sebesar 100 responden dari 133 responden. Dengan menggunakan hasil data dari responden serta enam variabel dari model Delone dan McLean yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, dapat disimpulkan bahwa kualitas dari aplikasi tersebut sudah memuaskan namun tetap perlu ditingkatkan.

Penelitian berikutnya mengenai evaluasi manajemen sistem informasi dari aplikasi mobile banking BCA menggunakan model Delone dan McLean yang dilakukan oleh Purwati, dkk pada tahun 2021 [11]. Pada penelitian ini digunakan sebanyak 200 pelanggan bank BCA sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, serta

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi mobile banking tersebut. Dengan adanya penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas dari sistem informasi aplikasi tersebut cukup bagus di mana para pelanggan cukup puas dengan fitur layanan yang ada pada aplikasi tersebut.

Penelitian lain mengenai pengukuran kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan menggunakan model Delone dan McLean yang dilakukan oleh Saputro, dkk pada tahun 2015 [12]. Pada penelitian ini digunakan enam variabel dari model Delone dan McLean dan hasil dari penelitian ini akan digunakan untuk membantu pegawai pemerintahan dalam kinerjanya. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini ialah dalam mengukur kesuksesan *E-government*, model Delone dan McLean dapat digunakan. Hasil tersebut didapatkan melalui kuisioner berisi pertanyaan yang tentunya mengandung enam variabel dari model Delone dan McLean.

Penelitian berikutnya mengenai analisis kepuasan pengguna layanan Google Form yang kerap digunakan sebagai media survey menggunakan model Delone dan McLean yang dilakukan Mubarak, dkk pada tahun 2020 [13]. Penelitian ini menggunakan lima dari enam variabel model Delone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Terdapat 100 responden sebagai data sampel pada penelitian ini dan dihasilkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengguna secara simultan.

Penelitian lain dilakukan oleh Lina, dkk mengenai kekhawatiran privasi pada kesuksesan adopsi Fintech menggunakan model Delone dan McLean pada tahun 2020 [14]. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana persepsi kualitas informasi pada niat dalam menggunakan FinTech dapat menurun akibat kekhawatiran privasi. Pendekatan yang digunakan oleh penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif di mana data yang digunakan adalah data primer. Terkumpul sebanyak 102 responden yang dapat memenuhi kriteria sebagai sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa niat menggunakan Fintech dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan serta kualitas informasi.

Penelitian lain dilakukan oleh Hidayatullah, dkk pada tahun 2020 [15]

mengenai kesuksesan sistem pembelajaran menggunakan aplikasi Zoom pada saat pandemi menggunakan model Delone dan McLean. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner dan didapatkan 180 responden sebagai sampel. Pada penelitian ini dihasilkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, dan variabel kepuasan pengguna sendiri memiliki pengaruh terhadap variabel manfaat bersih.

Penelitian lain dilakukan oleh Syahnur, dkk mengenai analisis kesuksesan penerapan *e-filing* menggunakan model Delone dan McLean pada tahun 2022 [16]. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kesuksesan dari penggunaan *e-filing* menggunakan model Delone dan McLean. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan populasi yang digunakan ialah semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dengan total 26.329 wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-filing* terbukti berjalan dengan baik dikarenakan variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.

Penelitian berikutnya mengenai kesuksesan aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* menggunakan model Delone dan McLean yang dilakukan oleh Ramos, dkk pada tahun 2022 [17]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel dari model Delone dan McLean dalam aplikasi pendaftaran antrian paspor online. Penelitian ini menggunakan data dari 200 responden dan menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna dan penggunaan, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna namun memiliki pengaruh terhadap penggunaan, variabel karakteristik pengguna memiliki pengaruh terhadap variabel penggunaan, variabel penggunaan memiliki pengaruh terhadap variabel manfaat bersih dan kepuasan pengguna, serta sistem memerlukan peningkatan, khususnya dalam integrasinya.

Penelitian selanjutnya merupakan penelitian yang dilakukan oleh Permana, dkk pada tahun 2021 mengenai analisis faktor kesuksesan implementasi aplikasi sistem keuangan Kabupaten Gianyar menggunakan model Delone dan McLean

[18]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 64. Hasil dari penelitian ini ialah kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi, penggunaan dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh penggunaan, serta manfaat bersih dipengaruhi oleh penggunaan dan kepuasan pengguna.

Tabel ringkasan penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.



**Tabel 1. Ringkasan penelitian**

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
1.	Kamil Celik, Ahmet Ayaz (2021)	<i>Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system</i>	Sistem informasi mahasiswa	SPSS 18	Mahasiswa merasakan bahwa manfaat dari sistem tersebut rendah sehingga sistem tersebut harus diperbaiki.
2.	Nani Agustina, Entin Sutinah (2019)	Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi <i>Mobile</i> Penerimaan Mahasiswa Baru	Aplikasi <i>mobile</i> penerimaan mahasiswa baru	SPSS	Kualitas dari aplikasi penerimaan mahasiswa baru sudah memuaskan namun tetap perlu ditingkatkan.
3.	Astri Ayu Purwati, Zainol Mustafa, Mazzlida Mat Deli (2021)	<i>Management Information System in Evaluation of Bca Mobile Banking Using Delone And Mclean Model</i>	Aplikasi <i>mobile banking</i> BCA	AMOS 4	Para pelanggan cukup puas dengan fitur layanan yang ada pada aplikasi tersebut.

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
4.	Pujo Hari Saputro, A. Djoko Budiyanto, Alb. Joko Santoso (2015)	Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan <i>E-government</i> Kota Pekalongan	Aplikasi <i>E-government</i> Kota Pekalongan	-	Model Delone dan McLean terbukti dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan <i>E-government</i> Kota Pekalongan.
5.	Ade Mubarok, Noneng Tia Aprilian, Sari Susanti, Bambang Sukajie, Chairil M. Noor (2020)	Analisis Kepuasan Pegguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey <i>Online</i> Menggunakan Delone & Mclean	Google Forms	SPSS	Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengguna secara simultan.
6.	Lia Febria Lina, Dhiona Ayu Nani (2020)	Kekhawatiran Privasi Pada Kesuksesan Adopsi FinTech Menggunakan Model Delone dan McLean	FinTech	WrapPLS 6.0.	Niat menggunakan <i>Fintech</i> dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan serta kualitas informasi.

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
7.	Syarif Hidayatullah, Umu Khouruh, Irary Windhyastiti, Ryan Gerry Patalo, Abdul Waris (2020)	Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19	Aplikasi Zoom	AMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.</li> <li>• Variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap variabel manfaat bersih.</li> </ul>
8.	Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur, Muhammad Try Dharsana (2022)	Analisis Kesuksesan Penerapan <i>E-Filing</i> Menggunakan Model Delone dan McLean	Sistem <i>E-filing</i> pada perpajakan	SPSS	<i>E-filing</i> terbukti berjalan dengan baik.

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
9.	Ivan Ramos, Lilik Noor Yulianti, Megawati Simanjuntak (2022)	<i>The Success of Online Passport Queue Registration Applications Using Delone and Mclean Models</i>	Aplikasi pendaftaran antrian paspor online	LISREL 8.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan.</li> <li>• Variabel karakteristik pengguna memiliki pengaruh terhadap variabel penggunaan.</li> <li>• Variabel penggunaan memiliki pengaruh terhadap variabel manfaat bersih dan kepuasan pengguna.</li> </ul>

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
10.	Gusi Putu Lestara Permana, Ni Wayan Mudiyanti (2021)	Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui oleh Delone dan McLean di Kabupaten Gianyar	Aplikasi SISKEUDES Kabupaten Gianyar.	PLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, penggunaan, serta kualitas informasi.</li> <li>• Variabel penggunaan dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan.</li> <li>• Variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh penggunaan dan kepuasan pengguna.</li> </ul>

No.	Penulis	Topik	Objek penelitian	Pengolahan data	Hasil
11.	Bella Aresta Kadang (2023)	Analisis Faktor Kesuksesan Fitur TikTok Shop Pada Aplikasi Media Sosial TikTok Menggunakan Model Delone dan McLean	Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok	SmartPLS 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel penggunaan dipengaruhi oleh kualitas informasi serta kualitas layanan.</li> <li>• Variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan.</li> <li>• Variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh penggunaan.</li> </ul>