

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem Informasi

Informasi adalah data yang telah mengalami proses pengolahan sehingga memiliki makna bagi penerima informasi dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan saat ini atau di masa mendatang (O'Brien & Marakas, 2017). Pandangan ini didukung oleh Stair, R. M., & Reynolds, G. W., yang memberikan pemahaman tentang bagaimana sistem informasi mendukung pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan di berbagai konteks organisasi (Stair & Reynolds, 2019).

Sistem informasi, kemudian, didefinisikan sebagai suatu proses yang melibatkan pengumpulan, pemrosesan, analisis, dan penyebaran informasi untuk mencapai tujuan tertentu (Laudon & Laudon, 2016). Definisi ini menyoroti pentingnya aliran informasi yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi atau individu. Pandangan O'Brien & Marakas memperluas konsep ini dengan menyatakan bahwa sistem informasi terdiri dari kombinasi yang terstruktur dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, dan basis data yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi di dalam suatu organisasi (O'Brien & Marakas, 2017).

2.1.1. Sistem Informasi di Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi yang sangat bergantung pada sistem informasi untuk mendukung berbagai aspek kegiatan akademik dan administratifnya. Sistem informasi di perguruan tinggi memiliki peran dalam memfasilitasi berbagai proses administrasi, akademik, dan manajemen data mahasiswa. Salah satu aspek utama yang diatasi oleh sistem informasi adalah proses perencanaan studi dan pendaftaran mata kuliah.

Sistem informasi akademik didefinisikan sebagai suatu sistem yang mengolah berbagai data pendidikan atau akademik menggunakan teknologi komputer baik berbasis *hardware* maupun *software* (Andi, 2010). Sedangkan Amarusu berpendapat, sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang dirancang khusus untuk memberikan kemudahan pada layanan akademik di perguruan tinggi dengan tujuan supaya ada peningkatan kinerja dan kualitas SDM (Amarusu, 2013). Novi Nuari (2014) menjelaskan SIAKAD merupakan sistem atau aplikasi yang diciptakan dan dirancang dengan tujuan kelola data terkait dengan informasi pendidikan, seperti data dosen dan mahasiswa, kurikulum perguruan tinggi, rekaman perkuliahan sampai dengan jadwal kuliah (Nuari, 2014). Pentingnya sistem informasi di perguruan tinggi juga terlihat dalam kemampuannya untuk menyediakan akses informasi yang cepat dan mudah bagi penggunanya. Melalui portal mahasiswa dan sistem manajemen pembelajaran online, informasi tentang jadwal kuliah, tugas, dan materi kuliah dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang berkepentingan.

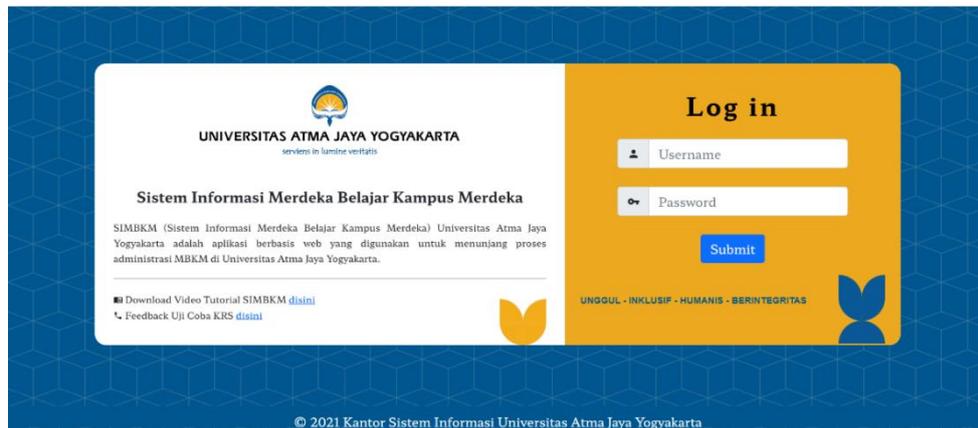
Dengan demikian, sistem informasi di perguruan tinggi bukan hanya merupakan alat administratif, tetapi juga menjadi fondasi bagi penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan berkualitas. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, perguruan tinggi dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan meningkatkan efisiensi operasional mereka.

Sistem informasi akademik memiliki sejumlah keunggulan bagi penggunaannya di perguruan tinggi. Berikut adalah beberapa manfaatnya:

1. Memberikan akses yang mudah bagi pengguna untuk mengakses informasi tentang kegiatan akademik dan non-akademik kampus secara daring.
2. Mengelola data kampus dengan rapi dan terstruktur, baik itu data akademik maupun non-akademik, yang tersimpan dan terintegrasi dengan baik.
3. Meringankan beban administrasi kampus dengan memungkinkan mereka hanya melakukan input dan pengecekan data.
4. Memungkinkan pembaharuan data secara cepat dan efisien tanpa menghabiskan waktu yang lama (*real-time*)
5. Meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan data keuangan dengan proses yang lebih efisien.

2.1.2. Sistem KRS di Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Sistem KRS di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat diakses melalui *simbkm.uajy.ac.id*. Berikut merupakan tampilan halaman *simbkm.uajy.ac.id*:



Sumber: *simbkm.uajy.ac.id*
Gambar 2.1 Halaman Masuk Sistem KRS

Gambar 2.1 menunjukkan tampilan halaman *simbkm.uajy.ac.id* saat pertama kali dibuka. Pada halaman tersebut terdapat identitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan keterangan halaman tersebut menunjukkan Sistem Informasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (SIMBKM). Selain itu, terdapat link untuk Download Video Tutorial SIMBKM dan link untuk Feedback Uji Coba KRS. Di sebelah kanan, pengguna harus memasukkan 'username' dan 'password' untuk Log In.



Gambar 2.2 Halaman Beranda Sistem KRS

Sumber: *simbkm.uajy.ac.id*

Gambar 2.2 menunjukkan tampilan halaman *simbkm.uajy.ac.id*, berisikan Pendaftaran Matakuliah, Kegiatan MBKM, Matakuliah OBE, MBKM, dan pilihan untuk Logout.



Gambar 2.3 Pilihan Informasi Sistem KRS

Sumber: *simbkm.uajy.ac.id*

Gambar 2.3 menunjukkan contoh tampilan lebih detail dari Pendaftaran Matakuliah (Cetak SBPK, Jadwal Mata Kuliah, Sisa Penawaran Kelas, dan Tambah KRS); Kegiatan MBKM (Kegiatan MBKM); Matakuliah OBE (Portofolio); dan MBKM (Input Outbound).

2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model kesuksesan sistem informasi merupakan kerangka konseptual yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem informasi memberikan nilai dan dampak positif bagi pengguna dan organisasi. Salah satu model yang paling terkenal dan sering digunakan adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

2.2.1. Sejarah Model DeLone & McLean

DeLone dan McLean adalah dua profesor di bidang sistem informasi yang dikenal karena karya mereka dalam pengembangan Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Delone & McLean IS Success Model*). Ini adalah model teoritis yang mengidentifikasi dimensi-dimensi utama yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi.

William H. DeLone adalah seorang profesor di Bidang Sistem Informasi di Universitas Kepulauan Long Island, New York, AS. Dia memiliki pengalaman yang luas dalam penelitian dan pengajaran di bidang sistem informasi dan telah menerbitkan banyak artikel di jurnal-jurnal terkemuka tentang topik-topik seperti evaluasi sistem informasi, manajemen teknologi informasi, dan model kesuksesan sistem informasi.

Ephraim R. McLean adalah seorang profesor di Sekolah Bisnis Owen di Universitas Vanderbilt di Nashville, Tennessee, AS. Dia adalah seorang pakar dalam bidang sistem informasi dan telah melakukan penelitian yang signifikan dalam hal evaluasi sistem informasi, pengaruh teknologi informasi terhadap organisasi, serta manajemen teknologi informasi.

Karya mereka bersama, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, telah menjadi kontribusi yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi, dan model ini telah menjadi dasar bagi banyak penelitian dan aplikasi praktis dalam manajemen sistem informasi.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang paling terkenal sebenarnya dipublikasikan pada tahun 1992. Model tersebut dikenal sebagai "*DeLone dan McLean IS Success Model*". Namun, DeLone & McLean terus melakukan penelitian dan pengembangan konsep mereka dalam bidang sistem informasi.

Pada tahun 2003, DeLone & McLean melanjutkan penelitian mereka dalam pemahaman tentang kualitas sistem informasi dan dampaknya. Salah satu karya penting yang mereka terbitkan pada tahun itu adalah artikel berjudul "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*". Artikel ini adalah pembaruan penting atas model kesuksesan sistem informasi mereka yang terkenal.

Dalam artikel ini, DeLone & McLean melakukan tinjauan ulang terhadap model kesuksesan sistem informasi mereka setelah sepuluh tahun pertama publikasi model tersebut. Mereka menyelidiki literatur baru yang muncul sejak publikasi pertama model pada tahun 1992, serta respons dan tanggapan dari komunitas akademis dan praktisi terhadap model tersebut.

Tinjauan ulang ini membantu DeLone & McLean untuk memperbarui dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi mereka. Beberapa perubahan dan penambahan penting yang mereka lakukan dalam artikel ini antara lain:

1. Pengembangan Dimensi

Mereka memperluas dan mengklarifikasi dimensi yang ada dalam model, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi.

2. Pertimbangan Konteks

Mereka mempertimbangkan konteks organisasi dan lingkungan yang lebih luas dalam memahami kesuksesan sistem informasi.

3. Pengukuran

Mereka mengevaluasi pengukuran untuk masing-masing dimensi dalam model, serta mengusulkan kerangka kerja untuk mengukur dan mengevaluasi kesuksesan sistem informasi.

4. Hubungan Kausal

Mereka memperjelas hubungan kausal antara variabel-variabel dalam model, termasuk bagaimana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi pada penerimaan pengguna dan penggunaan sistem, serta dampak dari penggunaan sistem pada individu dan organisasi.

2.3. Dimensi Model DeLone & McLean (2003)

2.3.1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas Sistem merujuk pada seberapa baik sistem informasi dirancang dan diimplementasikan. Kualitas Sistem mengukur karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi. Kemampuan Beradaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Keandalan (*Reliability*), Waktu Respons (*Response Time*), dan Kegunaan (*Usability*) adalah contoh kualitas yang dihargai oleh pengguna sistem informasi.

2.3.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mencakup isu konten sistem informasi. Konten web harus mencakup aspek Kelengkapan (*Completeness*), Kemudahan untuk Dipahami (*Ease of Understanding*), Personalisasi (*Personalization*), Relevan (*Relevance*), dan Keamanan (*Security*) jika mengharapkan Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi penting karena pengguna sistem memerlukan informasi yang akurat dan relevan untuk membuat keputusan yang tepat.

2.3.3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan mengacu pada keseluruhan dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem oleh penyedia layanan. Aspek-aspek seperti Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*). Pentingnya hal ini kemungkinan besar lebih besar dari sebelumnya karena dukungan pengguna yang buruk akan mengakibatkan hilangnya pengguna dan hilangnya minat pemakaian.

2.3.4. Penggunaan (*Usage*)

Penggunaan adalah tingkat di mana pengguna menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan atau kegiatan sehari-hari mereka. Penggunaan mengukur segalanya mulai dari Sifat Penggunaan (*Nature of Use*), Pola Navigasi (*Navigation Patterns*), dan Jumlah Kunjungan Situs (*Number of Site Visits*).

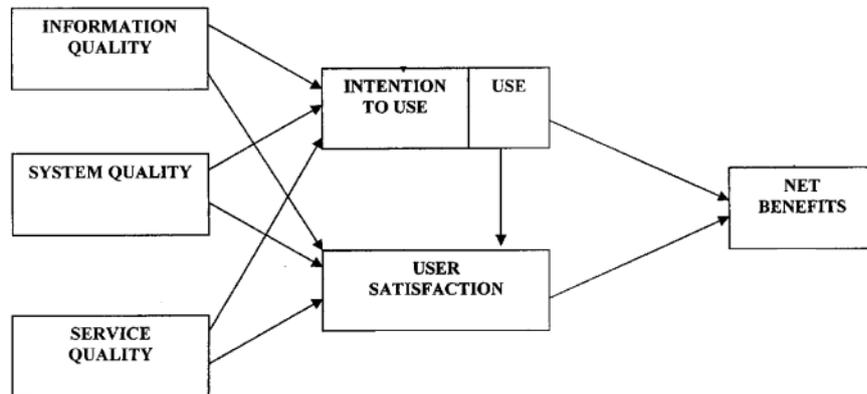
2.3.5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan Pengguna menjadi sarana penting untuk mengukur opini pengguna (*user*) terhadap sistem informasi dan harus mencakup seluruh siklus pengalaman pelanggan, seperti Kunjungan Berulang (*Repeat Visits*) dan Survei Pengguna (*User Surveys*). Kepuasan Pengguna dianggap sebagai faktor kunci dalam menilai keberhasilan sistem informasi.

2.3.6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Net Benefits adalah ukuran keberhasilan yang paling penting karena mengukur keseimbangan dampak positif dan negatif sistem informasi terhadap pengguna. Ukuran *Net Benefits* harus ditentukan oleh konteks dan tujuan setiap sistem informasi, yaitu Penghematan Waktu (*Time Savings*), Penghematan Biaya (*Cost Savings*), Perluasan Pasar (*Expanded Markets*), Penjualan Tambahan Inkremental (*Incremental Additional Sales*), Pengurangan Biaya Pencarian (*Reduced Search Costs*).

2.4. Pengembangan Model DeLone & McLean



Gambar 2.4 Model Kesuksesan D&M.

Sumber: DeLone & McLean IS Success Model

Menurut DeLone & McLean (2003), setelah melihat sumbangan penelitian sejak penulisan makalah DeLone & McLean (1992) dan mempertimbangkan perubahan dalam peran serta manajemen sistem informasi, D&M memperbaharui model kesuksesan mereka. Model yang diperbaharui ini digambarkan dalam Gambar 2.4.

Modifikasi pada model kesuksesan DeLone & McLean yang mengubah arah panah antara variabel Penggunaan (*Use*) dan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sehingga hanya ada panah ke bawah dari Penggunaan ke Kepuasan Pengguna dilakukan oleh para penulis asli model tersebut, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Modifikasi ini dipublikasikan dalam update mereka pada tahun 2003.

Pada model asli yang diterbitkan pada tahun 1992, DeLone dan McLean menggambarkan hubungan dua arah antara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, menunjukkan bahwa penggunaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna dapat meningkatkan penggunaan.

Namun, dalam revisi tahun 2003, mereka mengubah model ini dengan mengarahkan panah hanya dari Penggunaan ke Kepuasan Pengguna. Mereka menyadari bahwa hubungan dari Penggunaan ke Kepuasan Pengguna lebih logis dan konsisten dengan temuan empiris bahwa penggunaan sistem informasi cenderung meningkatkan kepuasan pengguna daripada sebaliknya.

Pada model kesuksesan D&M, konsep kualitas memiliki tiga dimensi utama: "Kualitas Informasi", "Kualitas Sistem", dan "Kualitas Layanan". Setiap dimensi ini perlu dinilai secara terpisah karena masing-masing memiliki dampak terhadap "Penggunaan" dan "Kepuasan Pengguna".

D&M mengusulkan bahwa "Minat untuk Menggunakan" bisa menjadi alternatif pengukuran yang bermanfaat dalam beberapa situasi. "Minat untuk Menggunakan" mencerminkan sikap, sementara "Penggunaan" mencerminkan perilaku. Menggantikan sikap dengan perilaku bisa membantu mengatasi beberapa masalah sebab-akibat (Seddon, 1997). Namun, mengukur sikap dan hubungannya dengan perilaku bisa menjadi tugas yang sulit, karena itu, banyak peneliti mungkin akan tetap menggunakan istilah "Penggunaan", dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep tersebut.

"Penggunaan" harus terjadi terlebih dahulu sebelum "Kepuasan Pengguna" dapat dicapai, tetapi pengalaman positif dalam "Penggunaan" akan meningkatkan "Kepuasan Pengguna" secara berkelanjutan. Demikian pula, peningkatan dalam "Kepuasan Pengguna" akan meningkatkan "Minat untuk Menggunakan", yang kemudian akan meningkatkan "Penggunaan". Melalui interaksi antara "Penggunaan" dan "Kepuasan Pengguna", *Net Benefits* tertentu akan tercapai.

Dalam situasi penggunaan sistem informasi atau layanan yang berkelanjutan, diasumsikan bahwa manfaat bersih dari sudut pandang pemilik atau penyelenggara sistem adalah positif, yang akan memperkuat dan mempengaruhi tingkat "Penggunaan" dan "Kepuasan Pengguna". Namun, hubungan ini tetap relevan meskipun manfaat bersihnya negatif. Tidak adanya manfaat positif kemungkinan akan mengakibatkan penurunan penggunaan sistem dan bahkan bisa berujung pada penghentian sistem atau departemen TI secara keseluruhan.

2.5. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi. Studi-studi ini memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, penggunaan sistem, dan dampak sistem informasi dalam konteks akademik.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Vembriarto, Stefanus Visna (2023)	<p>Variabel Independen (X): Kualitas Sistem (X1) Kualitas Informasi (X2) Kualitas Layanan (X3)</p> <p>Variabel Dependen (Y): Net Benefit (Y)</p> <p>Variabel Kontrol (Z): Kepuasan Pengguna (Z1) Minat Penggunaan (Z2)</p>	Structural Equation Modeling (SEM)	<p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Minat Penggunaan.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif namun tidak signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Minat Penggunaan.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan mengenai Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.</p> <p>Ditemukan hubungan yang negatif namun tidak signifikan antara Kualitas Layanan dengan Minat Pengguna.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif signifikan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara Minat Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.</p>

			<p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara Minat Penggunaan dan Net Benefit.</p> <p>Ditemukan hubungan yang positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna dengan Net Benefit.</p>
Alfan, Hilarius (2023)	<p>Kualitas Informasi</p> <p>Kualitas Sistem</p> <p>Kualitas Layanan</p> <p>Intention to Use</p> <p>Kepuasan Pengguna</p> <p>Net Benefits + Faktor Kepribadian (Personal Innovativeness)</p> <p>Faktor Moderasi: Jenis kelamin</p> <p>Angkatan</p> <p>Semester</p> <p>Eksakta/Non-Eksakta</p>	<p>Structural Equation Modeling (SEM)</p> <p>Menggunakan analisis statistik SPSS, diabntu dengan aplikasi AMOS sebagai tools-nya.</p>	<p>Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>Inovasi Pribadi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>Kepuasan Pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap Net Benefit.</p> <p>Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</p>
Kurniawan, Harry (2020)	<p>System Quality</p> <p>Information Quality</p> <p>Perceived Usefulness</p> <p>Perceived Ease of Use</p> <p>Service Quality</p> <p>User Satisfaction</p> <p>Net Benefits</p>	<p>Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</p> <p>Microsoft Excel 2013</p> <p>SmartPLS 3.2.8</p>	<p>Hubungan Kualitas Sistem dengan Perceived Usefulness berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas Sistem dengan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas Sistem dengan Net Benefit tidak berpengaruh signifikan.</p>

			<p>Hubungan Kualitas Informasi dengan Perceived Usefulness tidak berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas informasi dengan Perceived Ease of Use tidak berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas Informasi dengan Net Benefits berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas Layanan dengan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Perceived Ease of Use dengan Perceived Usefulness berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Kualitas Layanan dengan User Satisfaction berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Perceived Ease of Use dengan User Satisfaction berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan Perceived Usefulness dengan User Satisfaction berpengaruh signifikan.</p> <p>Hubungan User Satisfaction dengan Net Benefits berpengaruh signifikan.</p>
--	--	--	--

<p>Pongoliu, Katili, dan Pakaya. (2024)</p>	<p>Kualitas Sistem Kualitas Informasi Kualitas Layanan Penggunaan Kepuasan Pengguna Manfaat Bersih</p>	<p>Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</p>	<p>Variabel Kualitas Sistem terhadap variabel Penggunaan, berdasarkan hasil pengujian model structural (inner model) nilai koefisien jalur (path coefficient) yang dihasilkan adalah 0.417 dan uji-t (t-test) 1.065</p> <p>Variabel Kualitas Sistem terhadap variabel Kepuasan Pengguna, berdasarkan hasil pengujian model structural (inner model) nilai koefisien jalur (path coefficient) yang dihasilkan adalah 0.002 dan uji-t (t-test) 2.268</p>
<p>Putra, dkk. (2022)</p>	<p>Kualitas Sistem (System Quality) Kualitas Informasi (Information Quality) Kualitas Pelayanan (Service Quality) Penggunaan (Usage) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Manfaat Bersih (Net Benefit)</p>	<p>Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</p>	<p>Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan SIAKAD.</p> <p>Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.</p> <p>Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Tingkat Pemanfaatan SIAKAD.</p> <p>Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.</p> <p>Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan SIAKAD.</p>

			<p>Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.</p> <p>Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna SIAKAD.</p> <p>Penggunaan berpengaruh positif terhadap Net Benefits SIAKAD.</p> <p>Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap Net Benefits SIAKAD.</p>
--	--	--	--

2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Kualitas Sistem (System Quality) terhadap Penggunaan (Usage) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

DeLone, dan McLean (2003) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa Kualitas Sistem berperan penting dalam mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Mereka menyebutkan bahwa atribut seperti keandalan, kemudahan penggunaan, dan respon waktu yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong penggunaan sistem secara lebih intensif.

Chen, Liu, dan Hsu (2014) mengemukakan bahwa Kualitas Sistem yang baik mencakup aspek keamanan, fleksibilitas, dan integritas data. Mereka menemukan bahwa sistem dengan kualitas tinggi tidak hanya

meningkatkan tingkat kepuasan pengguna tetapi juga memotivasi pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem. Dalam penelitian mereka, dijelaskan bahwa sistem yang mudah diakses dan andal akan lebih disukai oleh pengguna, sehingga meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

HA 1a = Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Usage)

HA 1b = Kualitas Sistem (System Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

2.6.2. Pengaruh Kualitas Informasi (Information Quality) terhadap Penggunaan (Usage) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Xu, Benbasat, dan Cenfetelli (2013) dalam penelitian mereka mengemukakan bahwa Kualitas Informasi adalah elemen kritis yang mempengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna dalam sistem informasi. Mereka menyatakan bahwa informasi yang lengkap, tepat waktu, akurat, dan relevan sangat penting untuk mendukung tugas pengguna dan meningkatkan pengalaman mereka dengan sistem.

DeLone & McLean (2003) dalam revisi model kesuksesan sistem informasi mereka, menegaskan kembali pentingnya Kualitas Informasi dalam menentukan Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Mereka menjelaskan bahwa informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna

terhadap sistem, yang pada gilirannya meningkatkan frekuensi dan intensitas penggunaan sistem.

Penelitian oleh Mardiana, Tjakraatmadja, dan Aprianingsih (2015) menemukan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Penggunaan sistem e-learning. Penelitian mereka menunjukkan bahwa atribut seperti keakuratan, kelengkapan, dan kemudahan pemahaman informasi sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna merasa puas dan terdorong untuk terus menggunakan sistem tersebut.

HA 2a = Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Usage)

HA 2b = Kualitas Informasi (Information Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

2.6.3. Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Penggunaan (Usage) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Lin dan Wang (2012) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa Kualitas Layanan sangat mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan Penggunaan sistem informasi. Mereka menekankan bahwa responsivitas, kehandalan, dan empati dalam layanan sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna merasa didukung dan termotivasi untuk terus menggunakan sistem.

DeLone & McLean (2003) menggarisbawahi pentingnya Kualitas Layanan sebagai faktor penentu dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Mereka menjelaskan bahwa layanan yang baik mencakup dukungan teknis yang responsif, ketersediaan bantuan, dan kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian oleh Hossain dan Quaddus (2012) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Penggunaan sistem ERP. Studi ini menyoroti bahwa kecepatan respons layanan, kompetensi staf layanan, dan sikap proaktif dalam menangani masalah sangat berkontribusi pada kepuasan dan frekuensi penggunaan sistem oleh pengguna.

HA 3a = Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Usage)

HA 3b = Kualitas Layanan (Service Quality) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

2.6.4. Pengaruh Penggunaan (Usage) terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

DeLone & McLean (2003) dalam revisi model kesuksesan sistem informasi mereka menekankan bahwa Penggunaan adalah indikator penting dari Kepuasan Pengguna. Menurut mereka, penggunaan yang terus-menerus dan berulang menunjukkan bahwa pengguna menemukan nilai dan kegunaan

dalam sistem, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.

Sun, Liu, dan Zhang (2015) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Mereka menjelaskan bahwa semakin sering pengguna menggunakan sistem, semakin familiar mereka dengan fitur dan manfaatnya, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem tersebut.

HA 4 = Penggunaan (Usage) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

2.6.5. Pengaruh Penggunaan (Usage) terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits)

DeLone & McLean (2003) dalam revisi model kesuksesan sistem informasi mereka menggarisbawahi bahwa Penggunaan merupakan faktor penting yang berkontribusi pada Manfaat Bersih. Mereka menekankan bahwa penggunaan yang konsisten dan intensif memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan sepenuhnya fitur dan kapabilitas sistem, yang meningkatkan hasil positif seperti peningkatan kinerja organisasi dan kepuasan individu.

Penelitian oleh Ifinedo (2016) menunjukkan bahwa Penggunaan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) secara signifikan mempengaruhi Manfaat Bersih yang dirasakan oleh organisasi. Penelitian ini menemukan bahwa intensitas dan frekuensi penggunaan sistem ERP berkorelasi positif

dengan manfaat seperti efisiensi operasional yang lebih tinggi, pengurangan biaya, dan peningkatan kualitas informasi.

HA 5 = Penggunaan (Usage) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits)

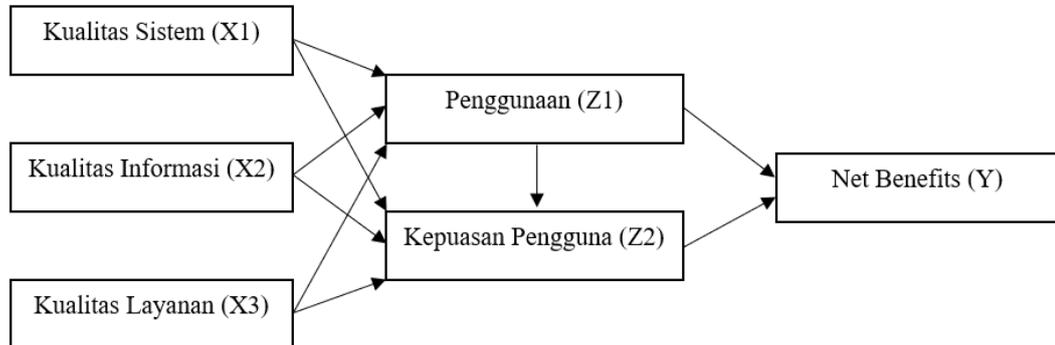
2.6.6. Pengaruh Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits)

Menurut Teo, Tan, dan Wei (2019) dalam penelitian mereka, Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi. Mereka menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan pengalaman positif pengguna terhadap sistem, tetapi juga mempengaruhi penilaian mereka terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut.

Penelitian oleh Li, Hess, dan Wu (2016) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi secara signifikan mempengaruhi persepsi mereka terhadap manfaat bersih yang diperoleh. Studi ini menemukan bahwa pengguna yang merasa puas dengan sistem cenderung melaporkan manfaat bersih yang lebih besar, seperti peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kualitas kerja.

HA 6 = Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefits)

2.7. Model Penelitian



Gambar 2.5 Model Penelitian

Sumber: DeLone & McLean (2003)

