

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Kajian yang dilakukan sebelumnya ini bertujuan untuk meninjau informasi dan sebagai bahan perbandingan yang komprehensif. Dalam proses ini, peneliti berfokus pada analisis mendalam untuk mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan yang ada dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan memahami berbagai aspek dari studi-studi terdahulu.

Penelitian yang dilakukan Utami dkk. [10] Penelitian tentang sistem akademik Universitas Muhammadiyah dengan memperhatikan kepuasan pengguna. Mengetahui apa yang membuat pengguna SIMAKAD UMP senang merupakan tujuan utama penelitian ini. Riset sebelumnya memanfaatkan empat model yang diperkenalkan oleh Delone dan McLean, yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada strategi deskriptif. Dosen dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang menjadi subjek penelitian. Sebanyak 250 partisipan disurvei menggunakan Google Forms. Temuan penelitian ini berasal dari uji hipotesis yang menyatakan tentang kepuasan pengguna terpengaruh secara substansial oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan (X1), serta kualitas layanan (X2). Singkatnya, dapat diasumsikan bahwa informasi yang berkualitas tinggi berdampak signifikan dan berdampak positif pada penggunaannya.

Penelitian yang dilakukan Damana dkk. [11] Mempelajari keberhasilan sistem informasi online. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem pengelolaan informasi secara daring dengan memanfaatkan kerangka kerja DeLone dan McLean. Riset ini memfungsikan 4 dari 6 variabel model DeLone dan McLean yaitu Keandalan sistem, kepuasan pengguna, ketertarikan pengguna, dan daya tarik pengguna. Metode yang difungsikan di riset. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengelompokkan berbagai usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Palembang menggunakan metode kluster. Data primer dikumpulkan dari UKM di Kota Palembang dan akan diolah menjadi informasi yang memiliki nilai signifikan. Sampel

penelitian ini sebanyak 224 orang yang terdiri dari 154 laki-laki dan 70 perempuan dengan menggunakan teknik non-probability sampling. Berdasarkan hasil yang ditemukan dari pengujian hipotesis diperoleh hasil sebagai berikut. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna tercatat positif dengan nilai 0,341. Kualitas informasi terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,530. Kepuasan pengguna turut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap minat pengguna, dengan nilai sebesar 0,409. Selain itu, kualitas sistem memiliki pengaruh yang berarti terhadap minat pengguna, dengan nilai sebesar 0,285. Di sisi lain, kualitas informasi menunjukkan dampak yang cukup signifikan terhadap minat pengguna, yakni sebesar 0,173. Hasil ini mengindikasikan bahwa semua aspek yang dianalisis dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan Nadir dkk. [12] Meneliti efektivitas sistem informasi pemerintahan kota. Mengetahui bagaimana sistem informasi pemerintah daerah (SIPD) digunakan adalah tujuan utama dari Penelitian ini melibatkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna sebagai fokus utama. Menggunakan data primer untuk studi interpretatif adalah metodologi pilihan untuk penyelidikan ini. Kuesioner survei disebarakan kepada semua ASN SKPD Pemerintah Daerah Wajo dengan menggunakan metode purposive sampling untuk mengumpulkan data. Temuan analisis penelitian mengungkapkan bahwa ketiga hipotesis yang diajukan adalah koefisien jalur sebesar 0,190 terjadi hubungan yang menguntungkan dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan juga memberikan pengaruh yang menguntungkan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien jalur sebesar 0,190. Kualitas informasi, dengan koefisien jalur 0,559 dan ukuran efek 0,177, memberikan kontribusi yang menguntungkan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan Hutagaol, dan Sfenrianto [13] meneliti tentang penilaian rencana asuransi keperawatan yang lengkap. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik sistem CGISS Asuransi XYZ telah bekerja sejak diterapkan. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih, dan dua variabel UTAUT tambahan ekspektasi kinerja dan ekspektasi upaya digunakan dalam studi ini. Metodologi studi ini didasarkan pada survei Google

Form terhadap seratus pengguna aplikasi, termasuk karyawan Asuransi XYZ. Secara khusus, studi tersebut menemukan bahwa “kualitas informasi dan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Memastikan informasi berkualitas tinggi sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dengan aplikasi CGISS berbanding lurus dengan keakuratan data yang dikandungnya. Baik kualitas informasi maupun kualitas layanan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan terhadap CGISS berkorelasi positif dengan kualitas layanan yang diterima.

Penelitian yang dilakukan Sutrisno dan Wanda [14]. Meneliti bagaimana situs web digunakan untuk mengiklankan produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi PT. Amonindo. Dengan menggunakan Enam faktor yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini mengikuti kerangka Delone dan Mclean. Metodologi penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan kelompok dan sampel pengguna situs web PT. Amonindo Utama, serta skala interval atau diferensial semantik. Metode pemilihan subjek yang digunakan adalah pengambilan sampel secara subyektif. Penggunaan situs web PT. Amonindo Utama secara efektif hasil riset ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (KS) dan kualitas layanan (KL) tidak memengaruhi hal tersebut. Dalam konteks promosi produk dan peningkatan penjualan, data hanya menunjukkan variabel kualitas informasi (KI). Model akhir mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas situs web dalam mempromosikan produk dan penjualan, serta hubungan antara faktor-faktor tersebut. Persamaan struktural yang menggambarkan hubungan sebab-akibat ini menjadi dasar dari hubungan yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Sami [30] berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi M.Tix. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M.Tix serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Dalam penelitian ini, digunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta tiga variabel dari model DeLone and McLean, yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Populasi penelitian mencakup pengguna aktif

aplikasi M.Tix pada platform Android, dengan jumlah responden sebanyak 175 orang yang dipilih sebagai sampel. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas menggunakan aplikasi M.Tix. Dari delapan hipotesis yang diuji, terdapat enam hipotesis yang diterima dan dua hipotesis yang ditolak. Faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna meliputi *accuracy, ease of use, timeliness, system quality, information quality, dan service quality*.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Utami dkk	2022	Mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.	Delone & Mclean	Secara umum, variabel kualitas informasi (dengan nilai 4,724) merupakan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Jelas bahwa kualitas informasi memiliki Pengaruh yang signifikan terhadap pengguna dan diterima dengan baik, sedangkan variabel kualitas sistem (4,288) memiliki pengaruh yang dapat diabaikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem perlu ditingkatkan lagi karena pengaruhnya sangat kecil dibandingkan dengan variabel lainnya.
2	Damana dkk	2023	Mengukur tingkat keberhasilan penerapan Sistem Informasi Online menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean	Delone & Mclean	Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna hubungan positif sebesar 0,409 terjadi antara kepuasan pengguna dan minat. Pada nilai 0,285, KS memiliki efek positif pada minat pengguna. KI berperan positif pada minat pengguna, dengan nilai 0,173. Semua variabel penelitian memiliki dampak yang nyata dan substansial.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
3	Nadir dkk	2023	Untuk mengetahui implementasi penggunaan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD).	Delone & Mclean	Hasil penelitian hipotesis, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan dan positif.
4	Hutagaol,dan Sfenrianto	2023	Untuk menguji seberapa sukses implementasi sistem CGISS di Asuransi XYZ	Delone & Mclean, UTAUT	Terdapat korelasi langsung antara kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi CGISS dan tingkat kepuasan penggunaannya.
5	Sutrisno dan Wanda	2017	Menilai efektivitas sistem informasi yang diimplementasikan oleh PT. Amonindo	Delone & Mclean	Hasil yang diperoleh hanya mencerminkan variabel kualitas informasi (KI); kualitas sistem (KS) dan kualitas layanan (KL) tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan situs web PT. Amonindo Utama untuk promosi produk dan peningkatan penjualan. Berdasarkan model penelitian yang telah selesai, terdapat hubungan kausalitas antara variabel-variabel yang memengaruhi kemampuan situs web dalam mempromosikan produk
6	Sami	2023	Mengetahui Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M.Tix serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaannya.	EUCS, Delone & Mclean	Menunjukkan bahwa pengguna merasa puas menggunakan aplikasi M.Tix dan dari 8 hipotesis, terdapat 2 hipotesis yang ditolak dan 6 hipotesis yang diterima. Sehingga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah <i>accuracy, ease of use, timeliness, system quality, information quality</i> , dan <i>service quality</i> .

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Film

Secara etimologis, istilah film atau sinema berasal dari kata *cinematographie*, yang merupakan gabungan dari beberapa kata dalam bahasa Yunani[15]. Oleh karena itu, seni melukis gerak dengan cahaya merupakan definisi harfiah dari film. Pengambilan gambar diam dalam urutan tertentu dan penataannya dengan cara tertentu akan memberikan kesan gerak saat diproyeksikan, dan ini merupakan ide mendasar dalam pembuatan film. Kamera, yang dirancang untuk menangkap cahaya dan mengubahnya menjadi gambar bergerak, diperlukan untuk merekam dan menangkap gerakan ini. Teknologi kamera ini menangkap, menyunting, dan menyajikan gambar bergerak kepada penonton. Sinema merupakan ciptaan budaya dan seni yang berfungsi sebagai media komunikasi massa yang berbasis pada unsur audiovisual, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1992. Kaset seluloid, kaset video, DVD, dan bahan-bahan berteknologi maju lainnya digunakan untuk merekam film ini, yang dibuat sesuai dengan prinsip-prinsip sinematografi. Baik dengan atau tanpa suara, dan dengan atau tanpa proyeksi mekanis, elektronik, atau bentuk proyeksi lainnya, film dibuat melalui sejumlah proses, beberapa di antaranya bersifat kimiawi, beberapa di antaranya bersifat elektrik, dan beberapa lainnya tidak.

Film pada dasarnya adalah kumpulan gambar diam dan gambar bergerak, baik dengan atau tanpa suara, yang disajikan dalam urutan tertentu untuk menceritakan sebuah kisah. Sinema sebagai media memanfaatkan bahasa visualnya sendiri untuk menceritakan kisah melalui ucapan karakter, transisi adegan, dan komposisi visual [16]. Salah satu kekuatan terbesar film sebagai media adalah cara uniknya untuk membangkitkan perasaan yang kuat dan menceritakan kisah melalui gambar bergerak saja. Menggunakan visualisasi yang mendalam untuk memengaruhi persepsi dan emosi penonton adalah salah satu fitur film yang paling menarik. Sinema lebih dari sekadar bentuk hiburan; film juga merupakan media yang kuat untuk berbagi beragam perspektif, cita-cita, dan ide. Film memiliki kekuatan untuk memengaruhi pikiran orang karena beragamnya genre dan jenis kontennya. Film telah berkembang menjadi media yang sangat efisien untuk mempromosikan acara budaya dan kegiatan sosial; film bukan sekadar media hiburan.

2.2.2. Aplikasi Mobile

Aplikasi yang dikembangkan untuk penggunaan pada perangkat nirkabel kecil dan portabel yang memungkinkan aktivitas komunikasi disebut sebagai teknologi "*mobile*". [17]. Definisi "*mobile*" sendiri adalah "bergerak" atau "berpindah-pindah", sehingga "aplikasi mobile" merujuk pada program yang dapat diinstal dan digunakan pada perangkat mobile. Dengan menggunakan aplikasi mobile, pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan berbagai tugas, termasuk berkomunikasi, bekerja, berbelanja, dan mengakses informasi, terlepas dari lokasi atau waktu mereka. Saat ini, sulit membayangkan hidup tanpa aplikasi mobile. Aplikasi mobile telah membuat banyak hal yang dulunya membutuhkan komputer atau kehadiran fisik menjadi jauh lebih mudah dan efisien, semuanya dari perangkat yang pas di telapak tangan.

Aplikasi mobile yang umumnya disebut sebagai "aplikasi" adalah perangkat lunak yang dikembangkan dengan tujuan khusus untuk beroperasi pada perangkat elektronik portabel. [18], Didukung oleh sistem operasi dan dapat berjalan secara mandiri. Pengguna sistem operasi seluler dapat mengakses platform distribusi aplikasi seperti *App Store*, *Google Play*, *Windows Phone Store*, dan *BlackBerry World* merupakan platform distribusi aplikasi utama. Instalasi aplikasi dapat berupa perangkat lunak pra-instalatif atau dapat diunduh melalui platform distribusi tersedia. Pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai aplikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan, mulai dari produktivitas hingga keuangan. Aplikasi mobile kini telah menjadi elemen penting dalam aktivitas sehari-hari karena teknologi seluler terus berkembang dan menyediakan kemudahan dan kenyamanan.

2.2.3. Bioskop

Mengacu pada Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga yang dirilis oleh Departemen Pendidikan Nasional bersama Balai Pustaka pada tahun 2001, terdapat beberapa istilah yang penting untuk dipahami. Sementara bioskop adalah bangunan yang menayangkan film naratif dan pertunjukan yang menampilkan sebuah gambar (film) yang ditampilkan dengan sorotan, sehingga dapat bergerak dan berbicara. Cineplex adalah sekelompok teater yang bertempat di satu gedung [19]. Cineplex adalah versi modern dari bioskop tradisional yang memiliki tujuan serupa. Cineplex biasanya

memiliki beberapa teater di satu gedung, berbeda dengan bioskop yang biasanya hanya memiliki satu. Inilah perbedaan utama antara keduanya. Kompleks bioskop, terkadang dikenal sebagai cineplex, adalah bioskop modern yang menawarkan beberapa layar untuk dipilih oleh penonton.

Secara pembagiannya golongan bioskop dibagi menjadi 3 jenis antara lain pembagian golongan A, B, dan C [19] .

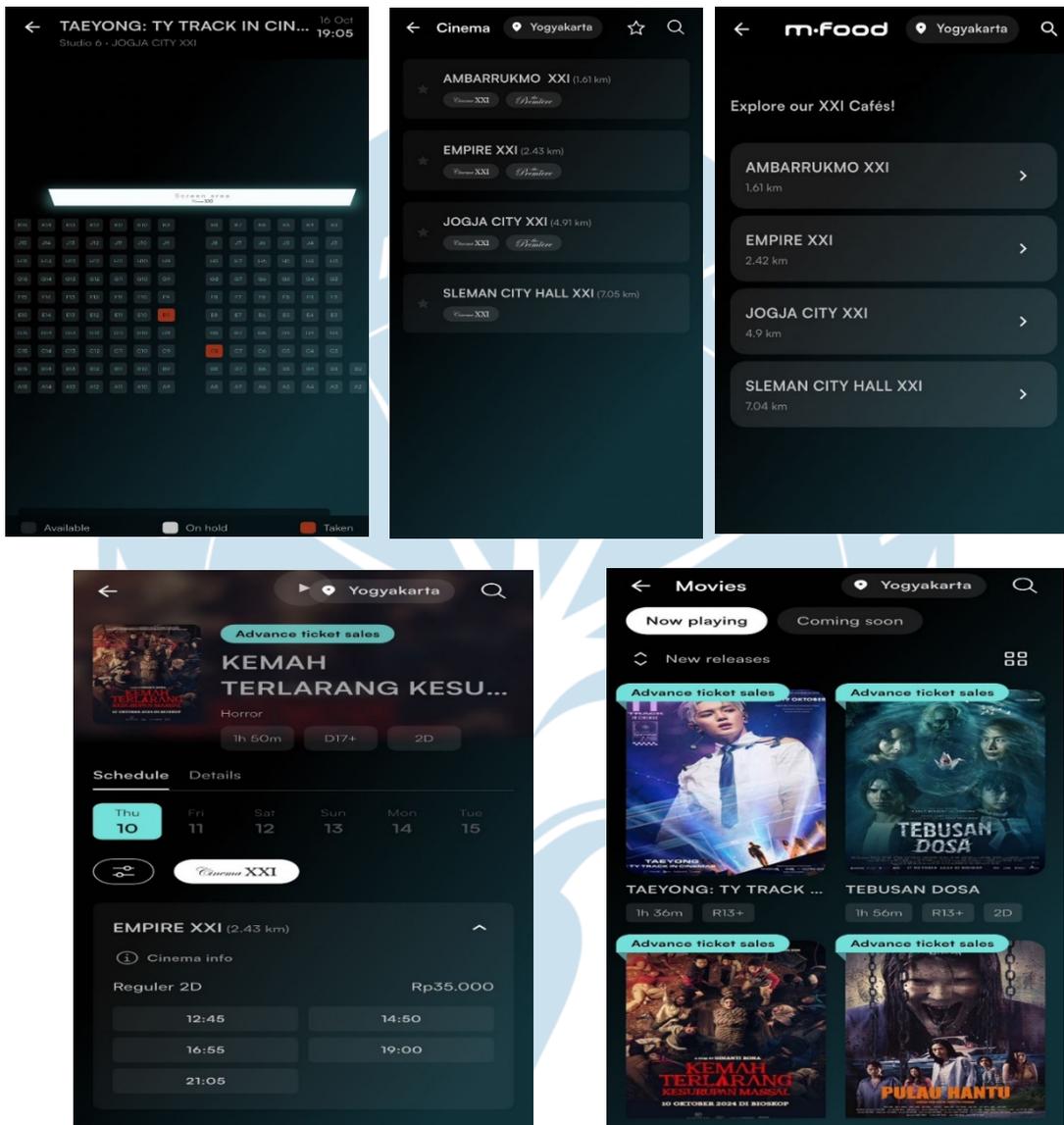
- Golongan A disebut dengan bioskop kelas premium. Hanya pemutaran perdana atau preview film kelas A yang menggunakan jenis bioskop ini.
- Golongan B disebut dengan bioskop kelas menengah dan menerapkan kelas untuk tempat duduknya. Tidak seperti bioskop kelas A, jam tayang akhir pekan bioskop ini lebih rendah dari bioskop kelas B.
- Golongan C disebut dengan bioskop kelas bawah dan tidak ada sistem kelas dalam tempat duduknya. Tarifnya tidak lebih dari Rp. 10.000; melainkan menunggu film-film kelas A terakhir yang masih tersedia di beberapa daerah di bawah pengelolaan pengusaha lokal.

2.2.4. M.Tix

M-Tix merujuk pada aplikasi layanan tiket yang dikembangkan dan diluncurkan oleh Cinema 21 Group pada di tahun 2015[1]. Aplikasi ini menyederhanakan proses pembelian tiket film dengan menyediakan layanan pemesanan daring yang nyaman. Pelanggan dapat menghindari antrean panjang dengan membeli tiket film melalui M-Tix saat bepergian menggunakan perangkat seluler mereka. Bagi konsumen, ini berarti lebih mudah saat mengatur perjalanan ke bioskop. M-Tix dirancang untuk memenuhi permintaan generasi muda, yang sangat bergantung pada teknologi dan lebih suka menghindari penggunaan uang tunai saat melakukan pembelian. Dalam hal teknologi informasi, M-Tix merupakan pengubah permainan dan solusi pembayaran yang efisien.

Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan dapat memilih kursi sesuai dengan keinginan pribadi mereka dan melakukan pembelian tiket secara online. Jika seorang penggemar film yang ingin menghindari kerepotan membeli tiket di bioskop dan memiliki pengalaman menonton yang lebih teratur dan menyenangkan, M-Tix adalah

alat yang tepat. M.Tix menampilkan informasi dan pengaturan pribadi pengguna, memutar film yang sedang diputar di bioskop dan memungkinkan pengguna memesan tiket untuk menontonnya, menunjukkan trailer film yang akan datang, menampilkan bioskop di area yang dipilih, didukung oleh XXI Cafe, dan memiliki berbagai fitur utama lainnya [20]. Berikut gambar-gambar fitur M-tix.



Gambar 2.1. Fitur-fitur aplikasi M.Tix

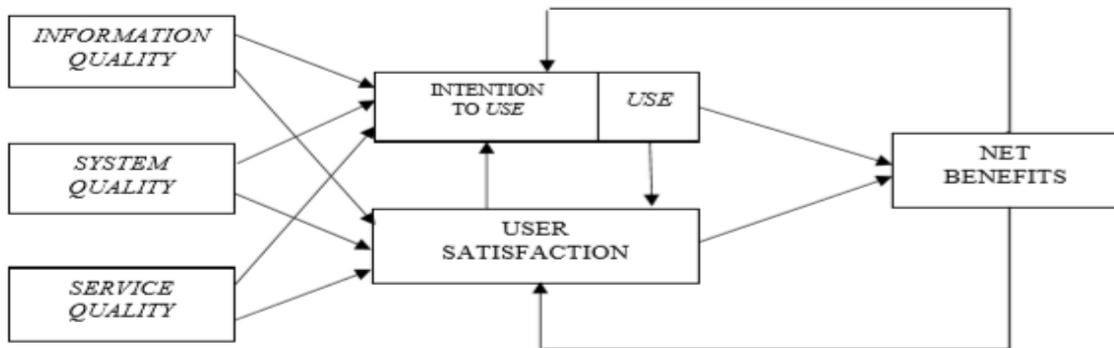
2.2.5. Delone & Mclean

Di tahun 1992, DeLone dan McLean mengembangkan model pertama dari teori keberhasilan Sistem Informasi, yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dengan mengidentifikasi berbagai parameter[21]. Parameter tersebut meliputi Informasi yang Berkualitas, Sistem yang Berkualitas, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak pada Individu, dan Dampak pada Organisasi[22]. Perlu diingat bahwa

model tersebut memperhitungkan saling ketergantungan antara enam parameter tersebut, bukan menganalisisnya secara terpisah. Baik kualitas informasi maupun kualitas sistem memiliki dampak pada kepuasan dan penggunaan pengguna. Lebih jauh lagi, Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh penggunaan, dan sebaliknya. Selain itu, dampak personal dan organisasi dipengaruhi oleh kombinasi kepuasan pengguna dan penggunaan (DeLone dan McLean, 2003). Penelitian telah menunjukkan bahwa informasi dan sistem yang berkualitas lebih tinggi menghasilkan pengguna yang lebih bahagia dan bisnis yang lebih produktif. Berikut variabel-variabel dari DeLone & Mclean 2003 [23]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengevaluasi sistem teknologi secara keseluruhan. Aksesibilitas, integritas sistem, dan pemenuhan harapan pengguna adalah beberapa metrik yang telah dirancang oleh para peneliti untuk mengukur kualitas sistem. Keandalan, kegunaan, kemampuan beradaptasi sistem, waktu reaksi, kurva pembelajaran, dan aksesibilitas adalah beberapa metrik lain yang sering diperhitungkan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengevaluasi efektivitas hasil yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, beberapa kriteria empiris yang disarankan oleh para peneliti untuk mengevaluasi kualitas informasi adalah akurasi, ketepatan waktu, relevansi, keberlakuan, kelengkapan, keandalan, dan format.
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Elemen-elemen seperti bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati, dan keandalan merupakan indikator empiris dari variabel ini. Awalnya dikembangkan dalam konteks riset pemasaran tetapi kemudian diadaptasi dalam model DeLone dan McLean.
4. Penggunaan (*Use*) Faktor-faktor dalam pengukuran empiris meliputi seberapa sering sistem digunakan dan karakteristik apa saja yang terkait dengan penggunaan tersebut. Hal ini memberikan wawasan berharga tentang seringnya penggunaan sistem dan konteks penerapannya.
5. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) mengacu pada tanggapan yang diberikan oleh individu yang menggunakan output dari sistem informasi. Indikator empiris dalam pengukuran ini mencakup kepuasan terhadap antarmuka, tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta kepuasan pengguna terhadap aspek-aspek tertentu dari sistem.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dari sistem informasi adalah indikator penting dalam

mengevaluasi keberhasilan sistem, karena mencerminkan keseimbangan antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan. Dengan menganalisis manfaat bersih, organisasi dapat memahami dampak positif yang dihasilkan oleh penggunaan sistem informasi dalam konteks yang lebih luas.



Sumber: Delone dan McLean (2003)

Gambar 2.2. Metode Delone & Mclean 2003

2.2.5.1. System Quality

Istilah "kualitas informasi" digunakan untuk menggambarkan standar keluaran sistem informasi dalam kerangka teori DeLone dan McLean [23]. Karena berdampak pada pengambilan keputusan dan Kepuasan Pengguna, kualitas data ini sangat penting. Kualitas Informasi ini, mirip dengan Kualitas Sistem, dinilai menurut persepsi pengguna, yang disebut kualitas informasi yang dipersepsikan. Dalam penelitian[24] bahwa ada enam cara untuk mengevaluasi kualitas data: kelengkapan, akurasi, keandalan, pembaruan data (kekinian), dan format keluaran. Pertimbangan ini penting untuk mengukur seberapa baik informasi sistem memenuhi kebutuhan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan mereka dan kegunaan sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kemanjuran sistem informasi harus memprioritaskan peningkatan kualitas informasi.

2.2.5.2. Information Quality

Saat menilai integritas data yang diperoleh dari suatu sistem, kualitas sistem mempertimbangkan komponen perangkat lunak dan perangkat kerasnya [23]. Istilah

"kualitas sistem" menggambarkan seberapa baik keseluruhan sistem bekerja dan seberapa baik komponen-komponennya perangkat keras, perangkat lunak, serta kebijakan dan prosedur memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Kualitas sistem yang dipersepsikan adalah metrik yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem menurut persepsi pengguna terhadap sistem. Integrasi sistem, waktu respons, pemulihan kesalahan, bahasa, dan kemudahan akses adalah enam skala pengukuran yang digunakan untuk menilai kualitas sistem, yang berasal dari karya J. Livari. Sistem berkualitas tinggi dapat meningkatkan Kepuasan Pengguna dan efektivitas sistem informasi secara keseluruhan, dan faktor-faktor ini sangat penting dalam memutuskan seberapa banyak pengguna berinteraksi dengan suatu sistem. Akibatnya, agar penerapan sistem informasi menghasilkan hasil yang diinginkan, sangat penting untuk memperhatikan peningkatan kualitas sistem.

2.2.5.3. Service Quality

Salah satu cara untuk mendefinisikan kualitas layanan adalah dengan melihat seberapa baik layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pelanggan [23]. Menurut DeLone dan McLean (2003), ada tiga elemen utama yang memengaruhi kualitas layanan : “diantaranya adalah kepercayaan, yang didefinisikan sebagai kepercayaan terhadap kualitas sistem. Yang kedua adalah empati, khususnya empati sistem, yang menunjukkan seberapa besar sistem peduli terhadap kebutuhan pengguna. Terakhir, responsivitas sistem terkait dengan seberapa baik sistem bereaksi terhadap tindakan pengguna.

2.2.5.4. Use

Penggunaan output (penggunaan informasi) dan penggunaan sistem merupakan dua kategori utama klasifikasi penggunaan [23]. Istilah "penggunaan sistem" menggambarkan interaksi dengan sistem informasi secara langsung, sedangkan "penggunaan output" menggambarkan penggunaan informasi yang dihasilkan. Aplikasi atau sistem informasi penagihan yang digunakan merupakan fokus utama sistem informasi Pemerintah Kota Pekalongan. Berdasarkan penelitian[24], menjadi dasar bagi dua indikator penelitian ini, yaitu: waktu penggunaan harian dan frekuensi penggunaan. Frekuensi penggunaan mengukur seberapa sering sistem digunakan selama jam kerja.

2.2.5.5. User Satisfaction

Salah satu ukuran keberhasilan sistem informasi adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakannya [23]. Kepuasan pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan tercermin dalam sikap mereka terhadap sistem tersebut, yang merupakan kriteria subjektif. Untuk mengukur seberapa puas pengguna, penelitian ini menggunakan dua metrik yang berasal dari gagasan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) :

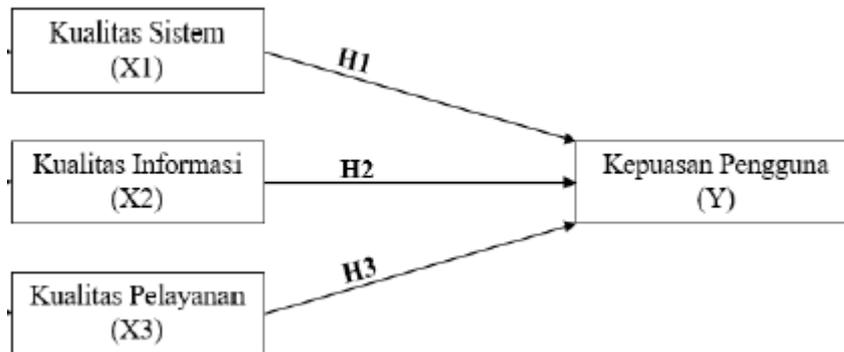
1. Kepuasan Informasi (Repeat Purchase) : Salah satu indikator yang mengukur perbedaan antara informasi yang diharapkan pengguna dan informasi yang benar-benar mereka terima adalah kepuasan informasi, yang diukur dengan pembelian berulang. Salah satu cara untuk melihat kepuasan informasi adalah sebagai ukuran seberapa baik sistem informasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pengguna cenderung merasa puas ketika informasi yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka.
2. Kepuasan Menyeluruh (Repeat Visit) : Indikator ini menunjukkan seberapa puas pengguna terhadap semua sistem yang disajikan dan berinteraksi. Mengevaluasi layanan dan sistem informasi, serta proses input dan output yang diterima, dan manfaat yang dirasakan merupakan bagian dari kepuasan keseluruhan. Metrik ini menggambarkan gambaran lengkap tentang kesan pengguna terhadap sistem informasi, dari kegunaan dan kesederhanaannya hingga dampaknya terhadap kemampuan pengguna untuk mencapai tujuan mereka.

2.2.5.6. Benefit

Manfaat bersih perusahaan atau individu adalah jumlah semua hasil positif yang berasal dari penerapan sistem informasi [23]. Penelitian ini menggunakan lima dari enam item dari ukuran manfaat yang dirasakan yang disebutkan sumber. Waktu penyelesaian, efisiensi, efektivitas, kemudahan pelaksanaan tugas, dan kepraktisan di tempat kerja adalah lima faktor yang perlu dipertimbangkan.

2.2.6. Pembangunan Hipotesis

Adanya asumsi kausalitas yang melekat dalam penelitian kuantitatif, penelitian ini akan berfokus pada sejumlah kecil variabel. [25]. Paradigma penelitian didefinisikan berdasarkan sifat hubungan antara variabel yang diteliti. Lihat di bawah ini untuk ilustrasi paradigma penelitian berdasarkan variabel model DeLone dan McLean :



Gambar 2.3. Kerangka Hipotesis

Pada paradigma ini, terdapat tiga variabel independen (X1, X2, X3) dan satu variabel dependen (Y).

X1 = Kualitas Sistem (*System Quality*)

X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X3 = Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Y = Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Keterangan :

H1 =Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H3 =Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).