

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian tentang Delone McLean

Tinjauan pustaka menurut Creswell (2005), adalah ringkasan yang tertulis mengenai suatu jurnal, buku dan juga dokumen yang mendeskripsikan teori serta suatu informasi yang telah dikelompokkan secara pustaka, yang sudah ada pada masa lalu maupun masa kini, ke dalam topik dan dokumen yang dibutuhkan untuk proposal penelitian. Penulis merangkum beberapa tinjauan pustaka dalam penelitian yang dilakukan untuk mendukung teori penulisan dalam penelitian.

Menurut Delone and McLean (2003), model Delone McLean sendiri terdiri dari beberapa dimensi yaitu: Kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*).

Banyak peneliti merujuk pada teori Delone McLean, seperti yang dilakukan oleh Mastan dan Wing (2013) yang mengadakan penelitian tentang evaluasi tingkat pengguna Sistem Informasi Cyber Campus (SICYCA), dengan menggunakan studi kasus: STIKOM SURABAYA. Variabel yang dipakai adalah *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use*.

Purwaningsih (2010) melakukan analisis kesuksesan penerapan sistem informasi pada Sistem Informasi

Pelayanan Terpadu (SIPT) Online, (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)) dengan menggunakan variabel - variabel *system quality, information quality, service quality, task - technology fit, user satisfaction* dan *individual impact*. Penelitian ini bertujuan menguji dan mendapatkan bukti-bukti empiris mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan penerapan SIPT. mereka menggunakan beberapa konstruk atau variabel sebagai pengukur penggunaan, yaitu *ease of use, ease of learning, convenience of access* dan *data and system accuracy* untuk melihat dimensi kualitas sistem (*system quality*). Stacie Petter *et al.*, (2008) menggunakan beberapa pengukur seperti *ease of use, system flexibility, system reliability, and ease of learning, flexibility, and response times*. Untuk mengukur dimensi selanjutnya, yaitu Kualitas Informasi dan penelitian, Mariana (2006) memakai pengukur-pengukur berikut untuk melihat kesuksesan sistem informasi eksklusif: keterbacaan (*readability*), kejelasan (*clarity*), bentuk (*format*), wujud (*appearance*), isi (*content*), Akurasi (*Accuracy*), Presisi (*Precision*), Ketepatan (*conciseness*), keandalan (*reliability*), kekinian (*currency*), ketepatwaktuan (*timeliness*), keunikan (*uniqueness*), Komparabilitas (*comparability*), kuantitas (*quantitativeness*), kebebasan dari bias (*freedom from bias*), kepentingan (*importance*), relevan (*relevance*), kegunaan (*usefulness*), keinformatifan (*informativeness*), Kegunaan (*usableness*), kepahaman (*understandability*). Zaied (2012) melakukan penelitian juga dengan menggunakan dimensi, yang hasilnya berdasar pada temuan empiris. Penelitian ini mencapai salah satu kesimpulan,

hasil analisis empiris menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap suksesnya sistem informasi.

Dalam Penggunaan (*use*) Para peneliti menemukan adanya keterkaitan yang positif antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan penggunaan suatu sistem (Wu and Wang (2006), Kulkarni *et al.* (2007), Halawi *et al.* (2008) dalam Fitriasmu (2010). Dalam penelitian tentang sebuah revisi usulan untuk DeLone dan McLean "IS Success Model". Roldan dan Leal (2003) serta penelitian Livari (2005), yang menunjukkan kesimpulan bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh secara signifikan terhadap dampak individu (*Individual impact*). Jadi, setiap dimensi mempunyai keterkaitan satu sama lain. Banyak sekali pengukur yang bisa dipakai untuk mengukur suatu keberhasilan dari suatu sistem, tetapi dalam pemilihannya harus melihat berbagai dari sisi seperti dimensi, pengukur dan juga tanggapan responden.

2.2 Penelitian Terdahulu

Jogiyanto (2007) merangkum beberapa penelitian, antara lain mengenai kualitas sistem, Swanson (1974), menggunakan pengukuran untuk mengetahui apresiasi atau tanggapan terhadap SIM oleh para manajer, untuk mengukur seberapa besar kualitas sistem. Pada dimensi selanjutnya yaitu penelitian kualitas informasi, Lacker dan Lessing (1980) mengembangkan beberapa item pertanyaan untuk mengukur kualitas informasi. Penelitian untuk penggunaan informasi yang dilakukan oleh Chandrasekaran dan Kirs (1986), meneliti sistem-

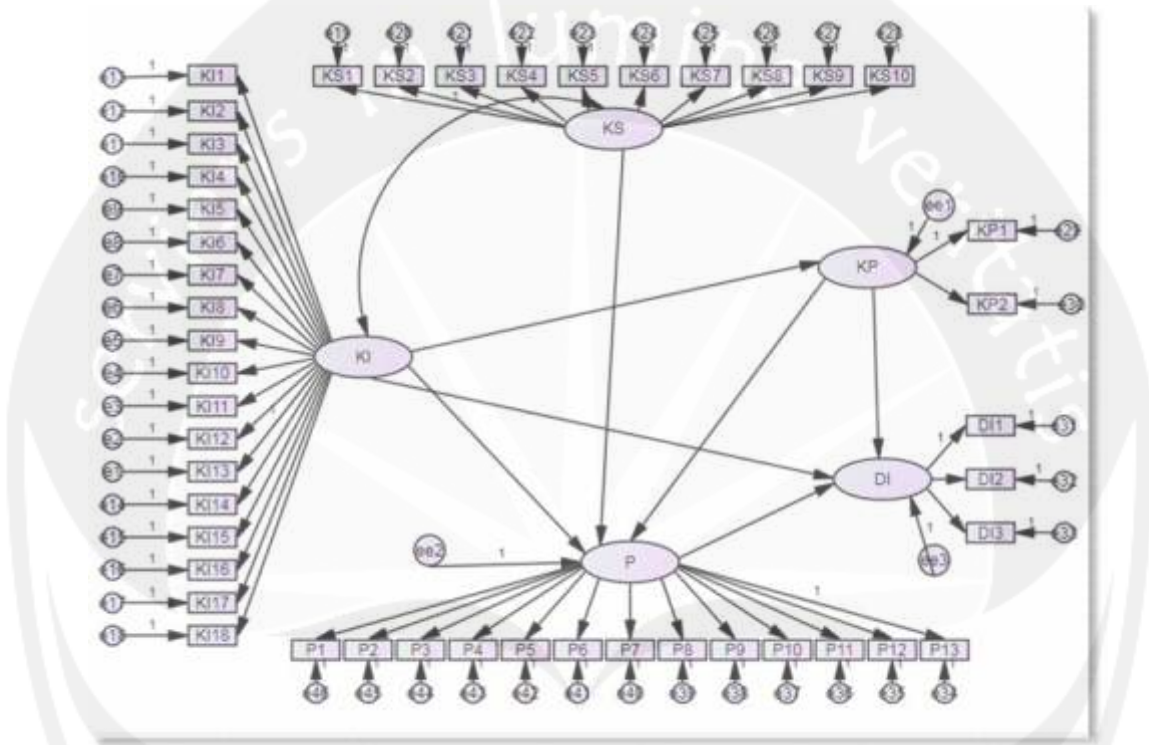
sistem pelaporan mahasiswa MBA berdasarkan studi lapangan. Untuk Kepuasan pemakai, EinDor *et al.* (1978) serta Hamilton dan Chervany (1981), mengusulkan kepuasan pemakai sebagai keberhasilan penggunaan sistem informasi. Dimensi selanjutnya adalah dampak individu yang diteliti oleh beberapa peneliti seperti Mason (1978), memberikan beberapa urutan dampak (*impact*) mulai dari menerima informasi, pemahaman informasi, aplikasi dari suatu permasalahan tertentu, merubah perilaku keputusan, dan dengan hasil dikerjakan organisasi. Dalam tabel 1, disajikan pengukur kesuksesan sistem informasi dari penelitian lainnya.

2.3 Kerangka Berpikir

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa antara satu dimensi dengan dimensi lainnya saling berhubungan satu sama lain, sehingga diperlukan sebuah hipotesis untuk membentuk keterkaitan. Tjakrawala (2010), menunjukkan keterkaitan antara semua dimensi, dengan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara pemakaian satu dimensi dan persepsi pada dimensi lainnya. Hal ini didukung oleh jurnal lain dengan judul "pengujian model DeLone dan McLean dalam pengembangan sistem informasi manajemen" (Radityo dan Zulaikha, 2007).

Selain itu, pernyataan sebelumnya dikuatkan oleh Urbach *et al.*, (2008), yang mengatakan adanya hubungan yang asosiatif yang paling signifikan dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean adalah antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna akhir.

Hubungan asosiatif lainnya, yang juga signifikan adalah hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pemakai akhir, penggunaan sistem dengan kepuasan pemakai akhir, serta kualitas sistem dengan penggunaan sistem.



Gambar 1.1 Analisis Jalur

Pada gambar 1.1 yang dimaksudkan dengan KS adalah Kualitas sistem sedangkan untuk variabel pertanyaan - pertanyaan yang berjumlah 10, dilambangkan dengan KS1, KS2, KS3, KS4, KS5, KS6, KS7, KS8, KS9, KS10. Dimensi kedua dilambangkan dengan KI. KI adalah kualitas informasi, untuk variabel per pertanyaan berjumlah 18 dilambangkan dengan KI1, KI2, KI3, KI4, KI5, KI6, KI7, KI8, KI9, KI10, KI11, KI12, KI13, KI14, KI15, KI16, KI17, KI18. Untuk P mewakili dimensi Penggunaan informasi dan variabel pertanyaan dilambangkan dengan

P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10 yang berjumlah 10 pertanyaan. Dimensi selanjutnya KP melambangkan kepuasan pemakai dan variabel per pertanyaan berjumlah 2 dan dilambangkan dengan KP1 dan KP2. Dimensi terakhir adalah dampak individu yang dilambangkan dengan DI dengan jumlah 3 pertanyaan untuk variabel dari dimensi dampak individu yang dilambangkan dengan DI1, DI2 dan DI3.

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka penulis membuat dan mengembangkan hipotesa penelitian atau skripsi (yang juga digambarkan dalam gambar 1.1) sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem (*system quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas informasi (*information quality*).

H2: Kualitas sistem (*system quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan informasi (*information use*).

H3: Kualitas Informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem (*system quality*).

H4: Kualitas informasi (*information quality*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan (*use*).

H5: Kualitas informasi (*information quality*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

H6: Kualitas informasi (*information quality*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap dampak individu (*impact individu*).

H7: kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan informasi (*information use*).

H8: kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap dampak individu (*impact individu*).

H9: penggunaan informasi (*information use*) memiliki suatu pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*).