

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan penerapan model kesuksesan Sedera & Gable (2004) dan penerapan model kesuksesan sistem informasi di organisasi modern ini. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian serupa berupa jurnal-jurnal melalui internet. Tinjauan pustaka terhadap penelitian terdahulu yang telah didapatkan sebelumnya kemudian dibuat dalam bentuk pemetaan dimana tujuannya untuk mempermudah memahami perbedaan-perbedaan dimensi dan kriteria model kesuksesan sistem informasi yang ada pada masing-masing jurnal.

Susanti Purwaningsih telah melakukan penelitian yang bertujuan untuk menguji dan mendapatkan bukti-bukti empiris mengenai faktor-faktor penentu penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *online* serta menilai keberhasilan penerapannya ditinjau dari Kepuasan Pengguna dengan Kesesuaian Tugas-Teknologi

(*Task-Technology Fit*) sebagai variabel mediator dan dampaknya terhadap kinerja individu karyawan PT Jamsostek (Persero) (Purwaningsih, 2010). Dalam penelitiannya, model kesuksesan *DeLone and McLean Information Success Model* sebagai dasar dalam melakukan penelitian lebih lanjut. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan sampel terhadap populasi 121 kantor cabang PT Jamsostek (Persero) se-Indonesia. Teknik analisis data dari penelitian ini dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* berbasis varian yaitu dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)* versi 2.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi juga ditunjukkan oleh hasil analisis data. Korelasi positif antara kedua konstruk tersebut menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online* PT Jamsostek (Persero) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna serta kesesuaian tugas dan teknologi.

Widaryanti telah melakukan penelitian mengenai kesuksesan sistem teknologi informasi pada *E-Commerce* yang mana penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi (Widaryanti, 2008). Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah yang dilakukan oleh DeLone dan Mclean (1992). Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone and

McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid, sebab yang lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi yaitu : 1. Kualitas sistem (*system quality*), 2. Kualitas informasi (*information quality*), 3. Penggunaan (*use*), 4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), 5. Dampak individual (*individual impact*), 6. Dampak organisasi (*organization impact*).

Budiyanto melakukan penelitian sejauh mana kesuksesan implementasi billing sistem di institusi publik milik Pemerintah Daerah dan meneliti hubungan antar variabel dengan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (Budiyanto, 2009). Tujuan penelitiannya adalah untuk mengevaluasi apakah sistem informasi billing sistem yang dikembangkan pada sebuah institusi publik (RSUD) dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional dengan menggunakan pendekatan model DeLone dan McLean tahun 1992. Hasil penelitiannya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sragen sebagai institusi

pengguna sistem informasi. Dengan penelitian ini juga dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab berhasil tidaknya implementasi sebuah sistem informasi, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di institusi lain dan atau untuk pengembangan sistem informasi yang baru.

### **2.1.1. Pengertian Sistem**

Bagi banyak orang, istilah sistem (*system*) memunculkan gambaran mental mengenai berbagai komputer dan pemrograman. Kenyataannya, istilah tersebut dapat diaplikasikan secara lebih luas. Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama (Hall, 2004). Sebuah sistem harus berisi lebih dari satu bagian. Tujuan umum dari suatu sistem adalah menghubungkan berbagai bagian dari sistem tersebut. Meskipun setiap bagian berfungsi secara independen dari yang lainnya, namun semua bagian tersebut melakukan tujuan yang sama. Sistem harus mengarah pada satu atau beberapa tujuan.

Suatu sistem dibuat untuk menangani suatu tugas yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Pendekatan sistem merupakan suatu filsafat atau persepsi tentang struktur yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi dalam suatu organisasi dengan cara yang efisien dan yang paling baik. Suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan komponen atau subsistem yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Keberhasilan komponen-

komponen yang dipertimbangkan secara bersama sebagai suatu sistem mungkin jauh lebih besar dari pada jumlah keberhasilan setiap komponen yang dipertimbangkan secara terpisah.

### **2.1.2. Pengertian Informasi**

Definisi Informasi menurut pendapat Gordon B. Davis adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau yang akan datang (Davis, 1995). Informasi yang berupa koleksi data dan fakta seringkali dinamakan informasi statistik. Informasi adalah data yang telah diberi makna melalui konteks. Sebagai contoh, dokumen berbentuk *spreadsheet* (semisal dari Microsoft Excel) seringkali digunakan untuk membuat informasi dari data yang ada di dalamnya. Laporan laba rugi dan neraca merupakan bentuk informasi, sementara angka-angka di dalamnya merupakan data yang telah diberi konteks sehingga menjadi punya makna dan manfaat. Secara etimologis Informasi yang berguna memiliki berbagai karakteristik berikut ini (Hall, 2004):

- 1) Relevan: hanya data yang relevan dengan tindakan penggunaannya yang memiliki nilai informasi.
- 2) Tepat waktu: umur informasi adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan kegunaannya.
- 3) Akurat: informasi harus bebas dari kesalahan, akan tetapi signifikansi adalah konsep yang sulit untuk diukur, konsep ini bernilai absolut dan sangat tergantung pada masalahnya.

- 4) Kelengkapan: semua informasi yang penting bagi sebuah keputusan atau pekerjaan harus ada/lengkap.
- 5) Ringkas: informasi harus dikumpulkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Hall, 2004).

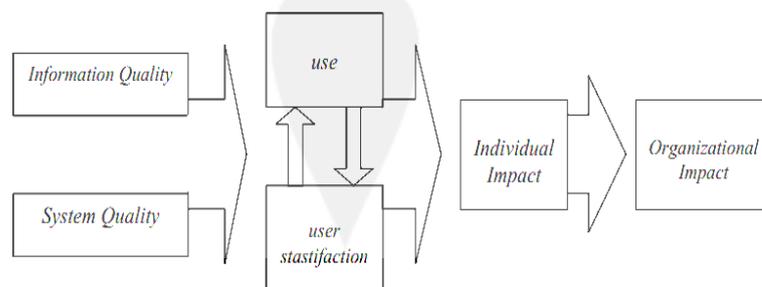
### **2.1.3. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem yang menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya (Davis, 1995). Dalam kehidupan sehari-hari, banyak sekali orang yang salah mengartikan istilah teknologi informasi (IT) dan sistem informasi (SI). Istilah teknologi informasi lebih dikhususkan pada suatu teknologi, yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi. Lebih tepatnya IT (*Information technology*) digunakan untuk melakukan proses otomatisasi dari sistem informasi.

Secara umum sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

#### 2.1.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model kesuksesan sistem informasi yang terkenal dal paling banyak digunakan adalah model kesuksesan DeLone dan McLean(1992) dimana DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam terhadap literatur-literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi (DeLone & McLean, 1992) dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*), konsumsi terhadap output yang dilihat dari penggunaan (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi yang dilihat dari kepuasan pemakai (*user stastifaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna dilihat dari dampak individu (*individual impact*), dan kemudian pengaruhnya terhadap kinerja organisasi atau dampak organisasi (*organization impact*). Model DeLone dan McLean yang dikembangkan pada tahun 1992 tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1. Model Kesuksesan SI Delone & Mclean**

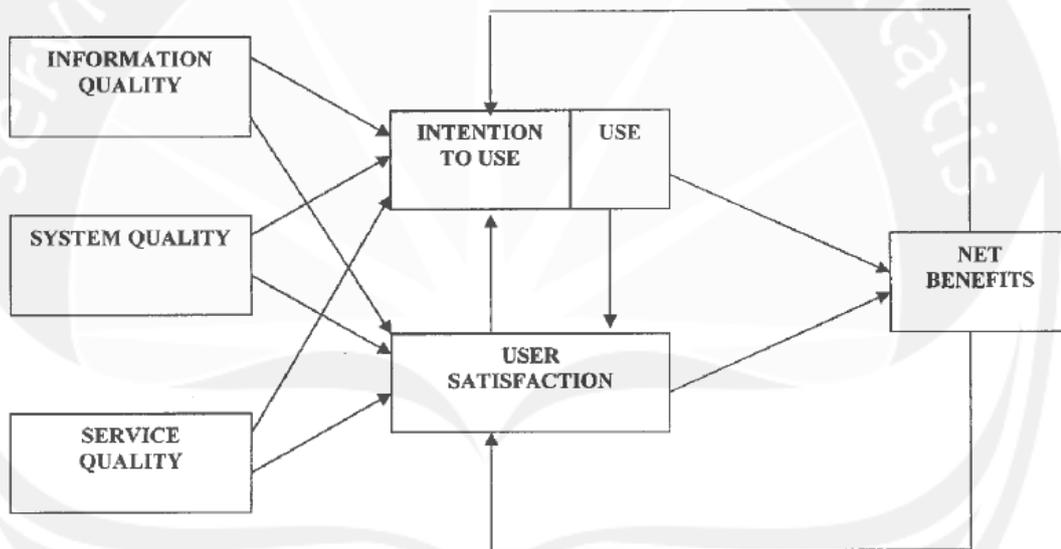
(Sumber: DeLone & McLean, 1992, 87)

Gambar di atas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem diproyeksi dengan dua variabel yaitu intensitas penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan (*user satisfaction*). Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*) sebagai output sistem dan kualitas sistem informasi (*system quality*) yang bersangkutan. Selanjutnya, variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Kepuasan dan penggunaan akan memberikan dampak terhadap kinerja individu dan pada akhirnya kinerja organisasi (DeLone & McLean, 1992).

Sampai saat ini, telah banyak penelitian empiris yang dilakukan diberbagai bidang dan objek penelitian untuk menguji model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992). Ballantine (1996) melakukan pengujian lebih lanjut atas model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Penelitian yang merupakan studi literatur ini, memberikan kritik atas model DeLone dan McLean (1992) yang dianggap belum lengkap karena pengukur kesuksesan sistem informasi seharusnya juga mempertimbangkan variabel kontijensi sebagai variabel independen seperti: strategi organisasi, struktur, ukuran dan lingkungan organisasi yang diteliti.

Pada tahun 2003 DeLone & Mclean telah melakukan penelitian lanjutan mengenai *Information Systems Success* yang dengan judul jurnal '*The DeLone and McLean*

*Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update'* (DELONE & MCLEAN, 2003). Pada penelitian ini variable kesuksesan sisitem informasi menurut Delone & McLean memiliki 7 variabel utama yaitu: kualitas informasi, kulitas sistem, kualitas layanan, pengguna, intesistas penggunaan, kepuasan pengguna dan keuntungan bersih. Model yang dikembangkan tahun 2003 ini digambarkan sebagai berikut:



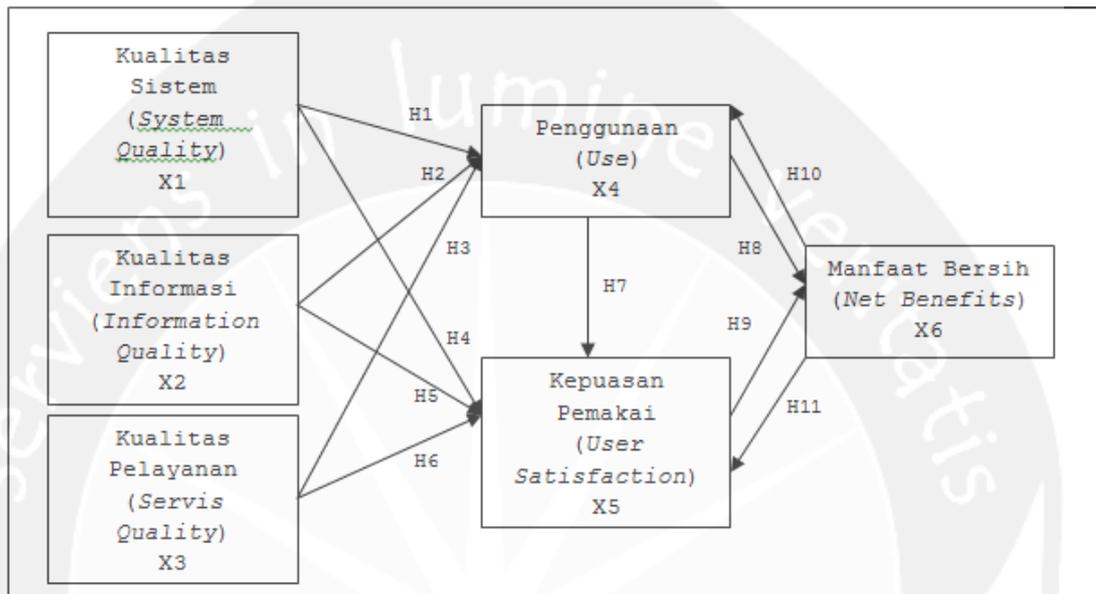
**Gambar 2. 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

(Sumber: DELONE & MCLEAN, 2003, 24)

## 2.2. Kerangka Berpikir

Membangun kerangka berpikir bertujuan untuk menyusun teori-teori yang pada mulanya terlepas satu sama lain kemudian dijadikan satu rangkaian yang utuh guna mengarah pada jawaban sementara. Penelitian ini

akan meneliti tentang model kesuksesan Situs Kuliah Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan teori model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean 2003.



**Gambar 2. 3. Kerangka Berpikir**

Jika kita berasumsi bahwa Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dari manfaat bersih, maka dapat dijelaskan bahwa manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pemakai serta tingkat penggunaan yang tinggi. Kepuasan pemakai dipengaruhi oleh hasil dari kegiatan pemakaian. Kepuasan pemakai juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan. Pada tingkat pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem yang ada, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan yang tersedia. Berdasarkan gambar model kerangka berpikir di atas, maka kita dapat menyimpulkan beberapa hipotesis untuk diteliti lebih lanjut, yaitu:

- H1 Kualitas sistem (X1) memiliki pengaruh terhadap penggunaan (X4) .
- H2 Kualitas informasi (X2) memiliki pengaruh terhadap penggunaan (X4) .
- H3 Kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh terhadap penggunaan (X4) .
- H4 Kualitas sistem (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai (X5) .
- H5 Kualitas informasi (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai (X5) .
- H6 Kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai (X5) .
- H7 Penggunaan (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai (X5) .
- H8 Penggunaan (X4) memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (X6) .
- H9 Kepuasan pemakai (X5) memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih (X6) .
- H10 Manfaat bersih (X6) memiliki pengaruh terhadap Penggunaan (X4) .
- H11 Manfaat bersih (X6) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan pemakai (X5) .