

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Adalah penting untuk melakukan evaluasi efektivitas penerapan sistem informasi dan analisis mengenai faktor-faktor penyebab keberhasilan maupun kegagalannya sehingga dapat menjadi pelajaran baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi organisasi-organisasi lain. Evaluasi kinerja sistem informasi mengandung arti evaluasi atas kinerja hardware, software, jaringan komputer, data dan manusia yang terlibat dalam sistem informasi dimaksud.

Salah satu model yang populer yang dimaksudkan sebagai kerangka kerja untuk konseptualisasi dan operasionalisasi keberhasilan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), lebih dikenal dengan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Pada model ini adalah *update* dari model tahun sebelumnya (1992), DeLone dan McLean menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*) dan menggabungkan dua dimensi: pengaruh individu (*individual impact*) dan pengaruh organisasi (*organizational impact*) menjadi dimensi keuntungan bersih (*net benefit*).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model yang dikembangkan DeLone dan McLean, antara lain:

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu

Kualitas sistem (<i>System Quality</i>)		
No	Item	Referensi
1	Akses	Gable et al. (2008), McKinney et al. (2002)
2	Kenyamanan	Bailey and Pearson (1983), Iivari (2005)
3	Kustomisasi	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
4	Akurasi data	Bailey and Pearson (1983), Iivari (2005)
5	Lintas data	Hamilton and Chervany (1981), Gable et al. (2008)
6	Kemudahan belajar	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
7	Kemudahan Penggunaan	Doll and Torkzadeh (1988), Gable et al. (2008), Hamilton and Chervany (1981), McKinney et al. (2002), Sedera and Gable (2004b)
8	Efisiensi	Gable et al. (2008)
9	Keluwesannya	Bailey and Pearson (1983), Gable et al. (2008), Hamilton and Chervany (1981), Iivari (2005), Sedera and Gable (2004b)
10	Integrasi	Bailey and Pearson (1983), Gable et al. (2008), Iivari (2005), Sedera and Gable (2004b)
11	Interaktivitas	McKinney et al. (2002)
12	Navigasi	McKinney et al. (2002)
13	Keandalan	Gable et al. (2008), Hamilton and Chervany (1981)
14	Waktu respon	Hamilton and Chervany (1981), Iivari (2005)
15	Kecanggihan	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
16	Akurasi sistem	Doll and Torkzadeh (1988), Hamilton and Chervany (1981), Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
17	Fitur sistem	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
18	Waktu penyelesaian	Hamilton and Chervany (1981)

Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		
No	Item	Referensi
1	Ketepatan	Bailey and Pearson (1983), Gable et al. (2008), Iivari (2005), Rainer and Watson (1995)
2	Kecukupan	McKinney et al. (2002)
3	Tersedianya	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
4	Kelengkapan	Bailey and Pearson (1983), Iivari (2005)
5	Keringkasan	Gable et al. (2008), Rainer and Watson (1995), Sedera and Gable (2004b)
6	Konsistensi	Iivari (2005)
7	Format	Gable et al. (2008), Iivari (2005), Sedera and Gable (2004b)

Lanjutan . . .

8	Ketelitian	Bailey and Pearson (1983), Iivari (2005)
9	Hubungan	Gable et al. (2008), McKinney et al. (2002), Rainer and Watson (1995), Sedera and Gable (2004b)
10	Keandalan	Bailey and Pearson (1983), McKinney et al. (2002)
11	Cakupan	McKinney et al. (2002)
12	Aktualitas	Bailey and Pearson (1983), Gable et al. (2008), Iivari (2005), Doll and Torkzadeh (1988), McKinney et al. (2002), Rainer and Watson (1995)
13	Dimengerti	Gable et al. (2008), McKinney et al. (2002), Sedera and Gable (2004b)
14	Keunikan	Gable et al. (2008)
15	Kegunaan	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b), McKinney et al. (2002)

Kualitas layanan (<i>Service Quality</i>)		
No	Item	Referensi
1	Jaminan	Pitt et al. (1995)
2	Empati	Pitt et al. (1995)
3	Keluwesannya	Chang and King (2005)
4	Kualitas interpersonal	Chang and King (2005)
5	Kualitas intrinsik	Chang and King (2005)
6	IS pelatihan	Chang and King (2005)
7	Keandalan	Pitt et al. (1995)
8	Responsif	Chang and King (2005), Pitt et al. (1995)
9	Bukti fisik	Pitt et al. (1995)

Niat untuk menggunakan (<i>Intention to Use</i>)		
No	Item	Referensi
1	Penggunaan aktual	Davis (1989)
2	Penggunaan sehari-hari	Almutairi and Subramanian (2005), Iivari (2005)
3	Frekuensi penggunaan	Almutairi and Subramanian (2005), Iivari (2005)
4	Niat untuk (kembali) menggunakan	Davis (1989), Wang (2008)
5	Sifat Penggunaan	DeLone and McLean (2003)
6	Pola Navigasi	DeLone and McLean (2003)
7	Jumlah Kunjungan Situs	DeLone and McLean (2003)
8	Jumlah Transaksi	DeLone and McLean (2003)

Nett Benefit		
No	Item	Referensi
1	Produktivitas individu	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
2	Inovasi tugas	Torkzadeh and Doll (1999)
3	Perubahan proses bisnis	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
4	Keunggulan kompetitif	Almutairi and Subramanian (2005), Sabherwal (1999)
5	Pengurangan biaya	Almutairi and Subramanian (2005), Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)

