

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai gambaran, jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem [15]. Jadi sistem adalah sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama untuk mencapai tujuan.

Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan [16]. Jadi informasi adalah berupa data nyata yang diolah dan diproses sehingga memberikan nilai, arti dan manfaat.

Sistem informasi yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi yang berguna bagi manajemen [1]. Sistem informasi merupakan sistem, yang berisi jaringan sistem pengolahan data yang dilengkapi dengan kanal-kanal komunikasi yang digunakan dalam sistem organisasi data. Elemen dari sistem informasi antara lain mengumpulkan data (data gathering), mengelola data yang tersimpan, dan menyebarkan informasi [17]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah beberapa elemen dan komponen yang saling terkait dan bekerja sama serta memiliki fungsional kerja yang menyatu sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik.

### 2.1.2 SIMKAH

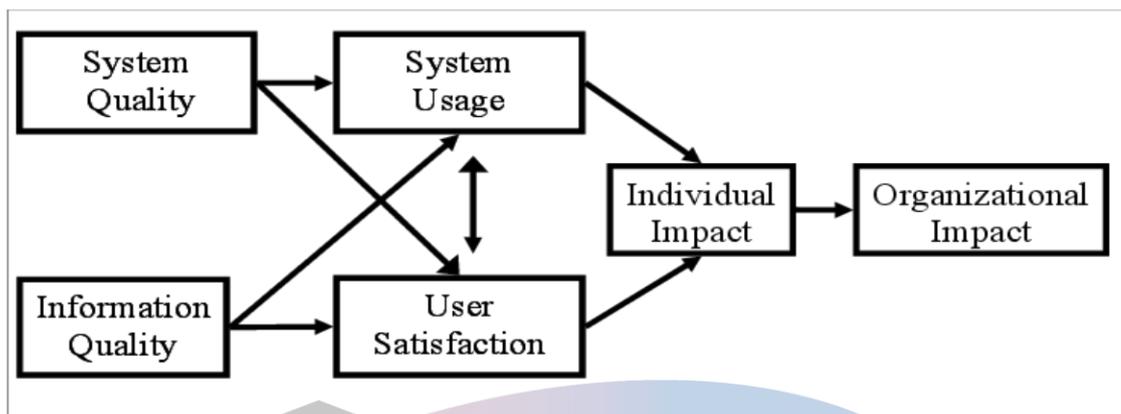
SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) merupakan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan administrasi nikah dan rujuk pada KUA, dengan dukungan validitas data yang terintegrasi. Bahkan sudah terkoneksi dengan data kependudukan dan catatan sipil [18].

Fitur dan fungsi SIMKAH WEB [19]:

- a) Sisi *security* atau keamanan, Simkah berbasis barcode. Sistem barcode tersebut diterapkan untuk meminimalisir pemalsuan data dan munculnya buku nikah palsu.
- b) Melalui aplikasi web Simkah, laporan data-data nikah terhimpun dan dapat dilihat secara realtime sehingga dapat memetakan dan memonitori pelaksanaan nikah secara nasional.
- c) Tersedianya kolom customer service atau kolom komentar sebagai media bertanya kepada User.
- d) Fungsi dari pada aplikasi Simkah ini juga untuk mempermudah masyarakat menghimpun dan menyimpan data, serta mendaftar online untuk membooking waktu pelaksanaan nikah.

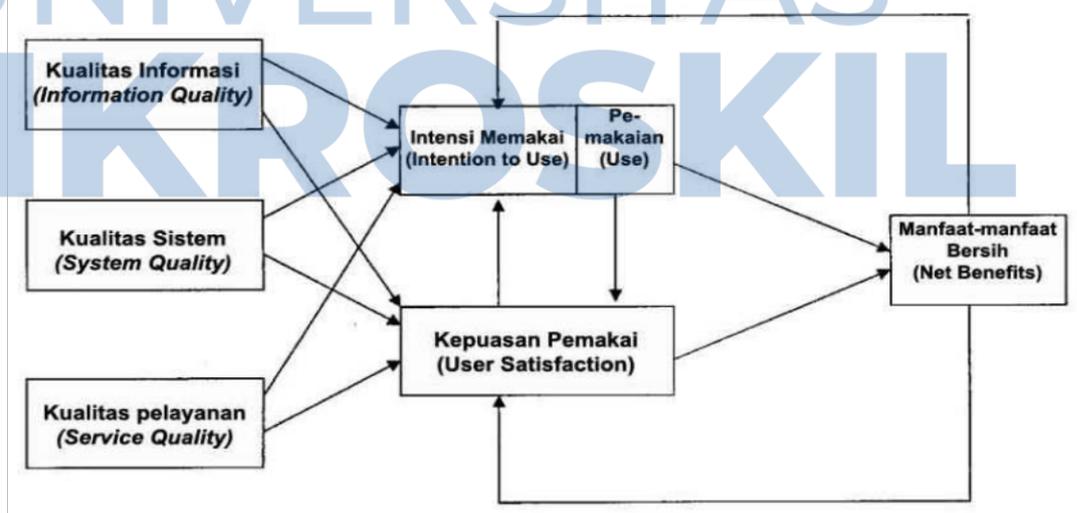
### 2.1.3 Model Kesuksesan Delone & McLean

Pengukuran dari kesuksesan atau efektivitas dari sistem informasi merupakan hal yang penting untuk memahami nilai dari kegiatan-kegiatan manajemen sistem informasi dan investasi-investasi sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah yang dilakukan oleh Delone & McLean (1992). Model yang mereka usulkan disebut “D&M IS Success Model” sebagai kerangka untuk mengkonseptualkan dan mengoperasionalkan sistem informasi. Dimana dalam model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif terhadap dampak individual maupun dampak organisasional [20]. Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna, Kepuasan Pemakai, Dampak Individu dan Dampak Organisasi [21].



**Gambar 2.1 Model Delone & Mclean (1992)**

Peran sistem informasi telah banyak mengalami perubahan berdasarkan kritik-kritik yang diterima dan juga berdasarkan perkembangan-perkembangan sistem teknologi informasi dan lingkungan penggunaannya, Delone & McLean (2003) memperbarui modelnya yang lebih dikenal dengan The Delone & McLean Model of Information Systems Success: A Ten year update [21]. Beberapa perubahannya yaitu penambahan variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, dan penambahan minat Penggunaan (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari Penggunaan, serta penggabungan antara dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) [4].



**Gambar 2.2 Model Delone & Mclean (2003)**

Elemen-elemen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem adalah ukuran sistem pengolahan informasi sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Dengan kata lain, semakin baik hardware dan software suatu sistem, maka kualitas output juga akan semakin baik [22]. Kualitas sistem berfokus pada performa sistem secara menyeluruh, baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakam, hingga prosedur dari sistem informasi yang menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Indikatornya terdiri dari kemudahan penggunaan (*Easy of Use*), kecepatan akses (*Response Time*), keamanan sistem (*System Security*), keandalan sistem (*System Reability*) [23].

#### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*), berfokus pada kualitas sistem informasi yang dihasilkan sistem dan manfaatnya bagi pengguna. Adapun indikator pengukuran kualitas sistem dari Delone & Mclean yaitu kelengkapan (*Completeness*), relevan (*Relevance*), akurat (*Accurate*), ketepatan waktu (*Timeliness*), penyajian informasi (*Format*) [23].

#### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi yang dapat berupa update sistem informasi ataupun respon dari pengembang ketika sistem sedang mengalami masalah. Indikatornya terdiri dari jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) [23].

#### 4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna (*user*) memakai sistem itu sendiri. Mengukur penggunaan dalam sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem bersifat *voluntary* atau sukarela, penggunaan sistem yang sesungguhnya akan menjadi pengukuran kesuksesan yang cocok. Dalam kasus dimana sistem bersifat *mandatory* atau wajib, pengukuran dilakukan secara subjektif dengan menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Variabel ini memiliki indikator yaitu sifat penggunaan (*Nature of Use*) dan frekuensi penggunaan (*Frequency of Use*) [23].

## 5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan Pengguna adalah respon dan umpan balik pemakai yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan dan biasanya dikaitkan dengan sikap pengguna terhadap pemakaian sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diinginkan. Indikatornya terdiri dari efisiensi (*Efficiency*), efektif (*Effectiveness*), dan kepuasan (*Satisfaction*) [23].

## 6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat Bersih merupakan dampak atau hasil dari keberadaan dan pemakaian suatu sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Pilihan dampak apa yang harus diukur tergantung dari sistem yang dievaluasi dan tujuan penelitian. Indikator dari variabel ini adalah produktivitas kerja (*Task Productivity*) dan Performa Pekerjaan (*Job Performance*) [23].

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan sebagai syarat penting untuk dijadikan acuan bahan pertimbangan bagi peneliti dalam melakukan penelitian.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama dan judul Penelitian  | Variabel Penelitian   | Hasil Penelitian   |
|-----|--|---|--|
| 1.  | Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016). "Efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Budaya Univeritas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Manfaat Bersih</li> </ul> | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan.</li> <li>2. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>3. Kualitas Informasi berpengaruh</li> </ol> |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    | <p>Diponegoro dengan Pendekatan Model Delone &amp; McLean”. [5]</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul>  | <p>signifikan positif terhadap Penggunaan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>5. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan</li> <li>6. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>7. Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>8. Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat-manfaat Bersih.</li> <li>9. Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat-manfaat Bersih.</li> </ol> |
| 2. | <p>Mardiana Andarwati (2016). “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) dengan Menggunakan Model Delone dan McLean” [6].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Dampak Individu</li> <li>• Dampak Organisasi</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengaruh kualitas sistem CBS terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna yang positif dan signifikan;</li> <li>2. Adanya pengaruh kualitas informasi CBS terhadap intensitas penggunaan yang positif dan signifikan serta kualitas informasi pada kepuasan pengguna yang negatif dan tidak signifikan;</li> <li>3. Adanya pengaruh intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna pada dampak kerja individu yang positif</li> </ol>   |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   |  | <p>dan signifikan;</p> <p>4. Adanya pengaruh intensitas penggunaan pada kepuasan pengguna yang positif dan signifikan; dan</p> <p>5. Adanya pengaruh positif dan signifikan dari dampak kerja individu terhadap dampak kerja organisasi.</p>  |
| 3. | <p>Catur Aji Pamungkas (2017). “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Be-Smart Berdasarkan Metode Delone &amp; McLean di Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Universitas Negeri Yogyakarta” [7].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Manfaat Bersih</li> </ul> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan.</li> <li>2. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan.</li> <li>4. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>5. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan.</li> <li>6. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>7. Terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>8. Terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih.</li> <li>9. Terdapat pengaruh signifikan antara</li> </ol> |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    |  |  | kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.  |
| 4. | Siti Rahmi (2017).<br>“Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone & McLean yang Diperbaharui pada PT. Sari Husada Generasi Mahardhika”[8].        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Dampak Individu</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul>                      | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>2. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.</li> <li>4. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.</li> </ol>  |
| 5. | Etik Ipda Riyani<br>“Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-SPT Pajak Penjualan (PPN) Terhadap Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya A dan Kantor Pelayanan Pajak Madya B [9]. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> <li>• Manfaat Bersih</li> </ul> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. System quality dan Information Quality secara parsial berpengaruh positif terhadap intention to use.</li> <li>2. Service quality tidak berpengaruh terhadap user satisfaction.</li> <li>3. Kesuksesan sistem informasi dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction.</li> <li>4. Kesuksesan informasi dengan dimensi system quality dan information quality secara parsial berpengaruh positif terhadap user satisfaction.</li> <li>5. Kesuksesan sistem informasi dengan</li> </ol> |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    |  |  | <p>dimensi system quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction.</p> <p>6. Kesuksesan implementasi informasi perpajakan (e-sistem) dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui intention to use.</p> <p>7. Kesuksesan implementasi sistem informasi e-SPT PPN dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui user satisfaction.</p> <p>8. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap net benefits.</p> |
| 6. | <p>Yandi Wibowo (2013).<br/> “Analisa Tingkat Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) dengan Menggunakan Respesifikasi Model Delone &amp; McLean pada Bank Permata Surakarta”<br/> [10].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Manfaat Bersih</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terdapat pengaruh positif (negative) namun signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.</li> <li>2. Tidak terdapat pengaruh positif (negative) dan tidak signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan.</li> <li>3. Tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara Net Benefit terhadap Penggunaan.</li> </ol>  |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   |  | <p>4. Tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Penggunaan terhadap Net Benefit.</p> <p>5. Tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara Net Benefit terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>6. Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan.</p> <p>7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>8. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.</p> <p>9. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Net Benefit.</p> |
| 7. | <p>Janis Arifantika (2015).<br/> “Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and McLean” [11].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Manfaat Bersih</li> </ul> | <p>1. Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan.</p> <p>2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan</p> <p>3. Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan,</p> <p>4. Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>5. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>6. Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>7. Penggunaan tidak berpengaruh positif</p>  |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    |   |   | <p>terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>8. Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih,</p> <p>9. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan manfaat bersih.</p>  |
| 8. | <p>Abdi dan Azazi (2016).<br/> <i>“Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Di Pemerintah Kota Bukittinggi dengan Menggunakan Delone &amp; Mclean Information System Success Model”</i><br/> [12].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Manfaat Bersih</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan Pengguna.</li> </ul> | <p>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem,</p> <p>2. Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem,</p> <p>3. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>5. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPKD,</p> <p>6. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>7. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih / net benefit,</p> <p>8. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefit.</p> |
| 9. | <p>Meinie Susanty (2014).<br/> “Penguujian Model Delone dan McLean dalam</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Dampak Individu</li> </ul>  | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,</p> <p>2. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,</p>   |

|     |  |   |  |
|-----|--|---|--|
|     | <p>Pengembangan Sistem Informasi IFCA” [13].</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dampak Organisasi</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> </ul>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna,</li> <li>4. Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna,</li> <li>5. Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna,</li> <li>6. Intensitas Pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu,</li> <li>7. Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu, Dampak Individu berpengaruh positif terhadap organisasi.</li> </ol>   |
| 10. | <p>Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desy Arisandy (2017) “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Poko Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara” [14].</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Sistem</li> <li>• Kualitas Informasi</li> <li>• Kualitas Layanan</li> <li>• Kepuasan Pengguna</li> <li>• Dampak Individu</li> </ul> | <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>2. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>3. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu.</li> <li>5. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</li> <li>6. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak</li> </ol> |

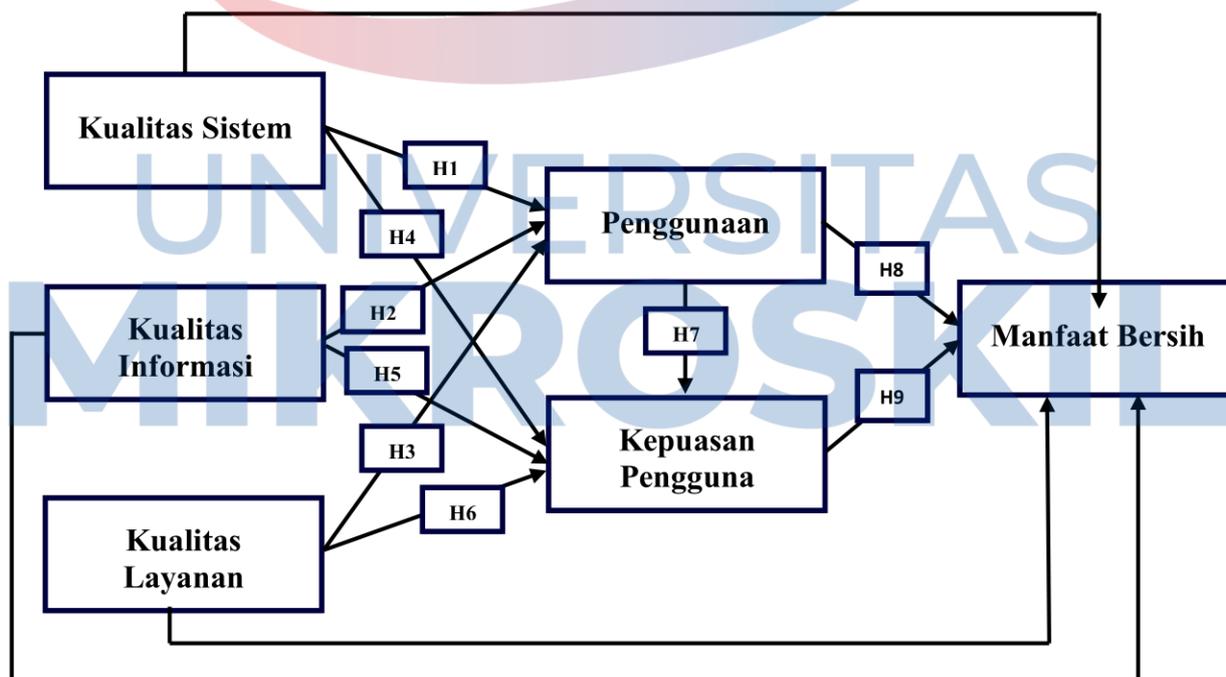
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p> <p>7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.</p> |
|--|--|--|--|

Banyak penelitian yang telah dilakukan dalam rangka mengukur kesuksesan dan keberhasilan suatu sistem informasi salah satunya adalah penelitian yang dilakukan Delone & McLean ini dan penelitiannya juga memperoleh hasil yang beragam. Hasil penelitian dari Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), Catur Aji Pamungkas (2017), Etik Ipda Riyani (2016) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan dan variabel kepuasan pengguna, mereka juga menyatakan bahwa variabel penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih [5][7][9]. Sementara Siti Rahmi (2017) hanya menggunakan variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dan hasil penelitiannya juga menyatakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih [8]. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Abdi Azazi (2016) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan, dan variabel penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih, tetapi untuk variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan [12]. Penelitian berbeda juga dilakukan oleh Minie Susanty (2014) dan Janis Antartika (2015), Roni Yunis, dkk (2017) mereka menyebutkan variabel informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan dan kepuasan pengguna [13][11][14]. Dan pada penelitian Yandi Wibowo (2013), yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif terhadap variabel kualitas

informasi namun signifikan terhadap variabel penggunaan [10]. Dari penelitian-penelitian yang sudah disimpulkan tersebut peneliti memiliki beberapa aspek yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan, yang mana tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur keberhasilan dan manfaat sistem yang sudah diimplementasikan serta mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan sebuah sistem.

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini secara praktis menggambarkan pengaruh antara variabel model kesuksesan Delone & McLean (2003) atau biasa disebut dengan *The Update D&M IS Success* yaitu dengan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat-manfaat bersih. Berdasarkan variabel tersebut maka kerangka konseptual yang akan dilakukan peneliti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.3 Kerangka Model Konseptual

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Adapun hipotesis yang di kembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Menurut Delone & McLean, kualitas sistem adalah seberapa baik fitur maupun karakteristik yang dimiliki oleh sistem informasi dalam kemudahan penggunaannya sehingga fokusnya pada performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem juga memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator itu diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung [23]. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi tingginya tingkat dari penggunaan. Variabel penggunaan akan dipakai untuk mengukur seberapa sering informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut digunakan oleh pengguna sistem. Dalam penelitian Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), Mardiana Andarwati (2016), Siti Rahmi (2017), Etik Ipda Riyani (2016), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan variabel penggunaan [5] [6] [8] [9]. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H1:** Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna.

### 2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur output sistem informasi. Menurut Delone & Mclean variabel kualitas informasi berisi tentang kemudahan pemahaman (*easy of understanding*), kelengkapan sistem informasi (*completeness*), personalisasi (*personalization*), relevansi kebutuhan (*relevance*), keamanan informasi (*security*). Ada banyak pengukuran kualitas sistem informasi yang baru yang sudah diterapkan, salah satunya ialah isi yang dinamik (*dynamic content*), keragaman informasi (*variety of information*), dan personalisasi isi (*content personalization*) [23]. Semakin baik kualitas dari sistem informasi maka akan memudahkan dalam mengambil keputusan dengan tepat. Pernyataan ini didukung dari penelitian yang dilakukan Mardiana Andarwati (2016) dan Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), dan

Etik Ipda Riyani menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap variabel penggunaan [3] [4] [7]. Maka hipotesis yang dapat disimpulkan adalah:

**H2:** Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan.

#### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan**

Kualitas layanan berfokus dalam usaha pemenuhan kebutuhan si pengguna dan juga ketepatan penyampaian dari sistem tersebut dalam memenuhi harapan pengguna. Jika suatu sistem mampu memberikan layanan kepada pengguna dengan baik, maka pengguna akan merasa nyaman untuk menggunakan sistem tersebut. Artinya, semakin baik layanan yang diterima oleh pengguna, maka penggunaan terhadap sistem juga akan meningkat [4]. Dalam penelitian Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), Catur Aji Pamungkas (2017), Etik Ipda Riyani (2016), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel penggunaan [5] [7] [9]. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H3:** Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan.

#### **2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Delone and Mclean menyatakan bahwa kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Dalam model Delone and Mclean (2003) dikatakan keberhasilan sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [4]. Apabila pengguna sistem percaya bahwa sistem yang digunakan baik, maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem tersebut. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Dalam penelitian Latifah Chikmawati dan Sri Ati (2016), Siti Rahmi (2017), Catur Aji Pamungkas (2017), Etik Ipda Riyani (2016), Minie Susanty (2014), Yandi Wibowo (2013) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap variabel kepuasan pengguna [5] [8] [7] [9] [10] [13]. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H4:** Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

#### **2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Pada model Delone and McLean, kualitas informasi merupakan salah satu

variabel penilaian kepuasan pengguna [4]. Dalam penelitian Latifah Chikmawati dan Sri Ati (2016), Mardiana Andarwati (2016), Catur Aji Pamungkas (2017), Siti Rahmi (2017), Etik Ipda Riyani (2016), Yandi Wibowo (2013), Roni Yunis dkk (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna [5] [6] [7] [8] [9] [10] [14]. Pengukuran kualitas suatu sistem dapat dilihat dari keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan dari informasi, dan penyajian informasi [4]. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pengguna informasi. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H5:** Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

#### **2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi [8]. Kualitas layanan merupakan hasil interaksi antara pengguna sistem dan bagian pengelola sistem dalam mengatasi masalah yang didapat si pengguna sistem. Delone & McLean mengatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan 3 dimensi yaitu: assurance, emphaty, dan responsiveness [4]. Oleh karena itu semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi tingginya tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian Catur Aji Pamungkas (2017), Latifah Chikmawati dan Sri Ati (2016), Siti Rahmi (2017), Etik Ipda Riyani (2016), Abdi Azazi (2016), Roni Yunis dkk menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna [7] [5] [8] [9] [12] [14]. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H6:** Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

#### **2.4.7 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna**

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut [28]. Dalam

penelitian Latifah Chikmawati dan Sri Ati (2016), Catur Aji Pamungkas (2017), Mardiana Andarwati (2016), Etik Ipda Riyani (2016), menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna. [5] [6] [7] [9]. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H7:** Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

#### **2.4.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih**

Menurut Delone & Mclean (2016), Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. Penggunaan sistem informasi akan meningkat seiring dengan manfaat bersih yang diterima oleh pengguna [27]. Sehingga sistem dikatakan sukses apabila penggunaan sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan dan sistem mampu berjalan dengan baik. Dalam penelitian Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), Catur Aji Pamungkas (2017), Etik Ipda Riyani (2016), Yandi Wibowo (2013), adanya pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih [5] [7] [9] [10]. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H8:** Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.

#### **2.4.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih**

Menurut Delone & Mclean (2003) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran dari sistem informasi. Kepuasan pengguna nantinya mengantarkan kepada manfaat bersih. [4]. Dalam penelitian Catur Aji Pamungkas (2017), Latifah Chikmawati, Sri Ati (2016), dan Siti Rahmi (2017), Etik Ipda Riyani (2016), Yandi Wibowo (2013), Janis Arifiantika (2015), Abdi Azazi (2016), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih. [5] [7] [8] [9] [10] [11] [12]. Semakin tinggi kepuasan pengguna, maka akan semakin tinggi manfaat bersih. Sehingga sistem dikatakan sukses apabila dapat memberikan dampak puas dan respon cepat terhadap pengguna sistem informasi. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

**H9:** Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.

#### **2.4.10 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan**

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem itu sendiri. Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih dan akan memperlihatkan pengaruh langsung dan tidak langsungnya terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan. Etik Ipda Riyani menyatakan bahwa kesuksesan implementasi sistem informasi e-SPT PPN dengan menggunakan dimensi System Quality (kualitas sistem) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui Intention to Use (niat pengguna) [9]. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

**H10:** Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan

#### **2.4.11 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan**

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Dalam penelitian Delone & Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan. [23]. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Etik Ipda Riyani menunjukkan hal yang sama seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Delone & Mclean (2003) yakni, kesuksesan implementasi dari sistem layanan e-SPT PPN dengan menggunakan dimensi Information Quality (kualitas informasi) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui Intention to Use [9]. Menurut pernyataan diatas dapat disimpulkan semakin tinggi tingkat kualitas informasi maka akan memberikan manfaat bersih dari hasil evaluasi penggunaan terhadap kualitas informasi tersebut. Maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

**H11 :** Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan

#### **2.4.12 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan**

Delone & McLean (2003) mengemukakan, kualitas layanan merupakan penilaian atau persepsi pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi [23]. Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang

didapatkan pengguna dari sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem dan respon dari pengembang, jika sistem mengalami masalah. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Etik Ipda Riyani menyatakan bahwa kesuksesan implementasi sistem informasi e-SPT PPN dengan dimensi Service Quality (kualitas layanan) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui Intention to Use [9]. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan maka akan memberikan manfaat bersih dari hasil evaluasi penggunaan terhadap kualitas layanan tersebut. Maka hipotesis yang dapat di ajukan adalah:

**H12:** Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan

#### **2.4.13 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Delone dan Mclean mengatakan kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap dampak individu karena adanya kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dan semakin tinggi pula manfaat yang dirasakan pengguna sistem. Menurut Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desy Arisandy yang bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [14]. Sedangkan menurut Etik Ipda Riyani menyatakan bahwa kesuksesan implementasi dari sistem informasi e-SPT PPN dengan menggunakan dimensi System Quality (kualitas sistem) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui User Satisfaction (kepuasan pengguna) [9]. Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Maka hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

**H13 :** Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna

#### **2.4.14 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Semakin tingginya tingkat kualitas informasi maka akan memberikan manfaat bersih dari hasil evaluasi penggunaan terhadap kualitas informasi tersebut. Kualitas informasi menjadi penentu sikap dari pemakai sistem sebagai penerima

informasinya. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dan manfaat bagi pengguna. Etik Ipda Riyani menyatakan bahwa kesuksesan implementasi dari sistem informasi e-SPT PPN dengan menggunakan dimensi Information Quality (kualitas informasi) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui User Satisfaction (kepuasan pengguna) [9]. Sedangkan Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desy Arisandy yang bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [14]. Menurut Delone & Mclean (2003), dimensi manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan para penggunanya [23]. Hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

**H14 :** Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

#### **2.4.15 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan adalah kualitas pendukung sistem yang pengguna peroleh baik dari departemen IT, unit organisasi baru atau outsourcing untuk penyedia layanan internet. Delone & Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan jaminan sistem, empati, waktu respon layanan, dan layanan setelahnya [23]. Semakin tinggi tingkat layanan maka akan memberikan manfaat bersih dari evaluasi penggunaan terhadap kualitas layanan tersebut. Etik Ipda Riyani menyatakan bahwa kesuksesan implementasi dari sistem layanan e-SPT PPN dengan menggunakan dimensi Service Quality (kualitas informasi) berpengaruh positif terhadap Net Benefits (manfaat bersih) melalui User Satisfaction (kepuasan pengguna) [9]. Sedangkan Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desy Arisandy yang bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [14]. Maka hipotesis yang kami ajukan adalah:

**H15 :** Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.