

BAB II LANDASAN TEORI

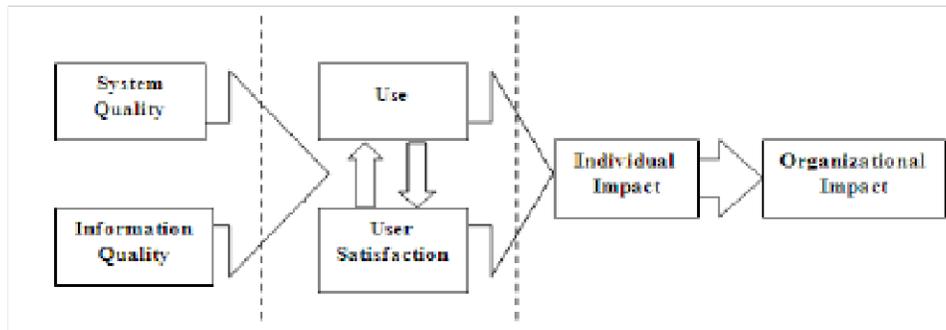
I.1 Microsoft Teams

Microsoft Teams adalah aplikasi besutan *Microsoft* yang diciptakan satu paket program lengkap. Pengguna dapat berkomunikasi, bekerja sama, dan melakukan aktivitas pekerjaan dalam satu aplikasi saja. Bahkan pengguna bisa menyimpan hasil kerjanya di *cloud* dan dapat juga di *share* ke pengguna lainnya. Aplikasi ini memiliki banyak fitur yang dapat digunakan untuk mendukung proses pembelajaran jarak jauh (*daring*) seperti[1]:

1. *Chat* – digunakan untuk interaksi antar pengguna yang dilakukan dalam bentuk mengirim pesan yang dapat berupa teks, audio, video, gambar, *GIF*, stiker, dan emoji secara langsung.
2. Panggilan *audio&video* – digunakan untuk interaksi antar pengguna yang dilakukan dalam bentuk suara (*audio*) atau suara dan gambar (*video*) secara langsung.
3. *Meeting* - dilakukan antara dua peserta atau lebih menggunakan audio serta opsi lainnya seperti *video*, *input*, dan *output*.
4. *File* – pengguna dapat mengakses *file* di *OneNote*, *OneDrive*, atau dari perangkat pengguna dengan cepat.
5. *Live events* – aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengadakan rapat secara langsung (*live*), webinar, presentasi sampai dengan 10.000 peserta di dalam atau di luar organisasi.
6. Konektivitas ke perangkat lain – aplikasi ini dapat berintegrasi dengan perangkat lain seperti *smartphone* dan *tablet*. Fitur ini dapat menambah efisiensi, tetapi tetap menjaga keamanan tiap pengguna.

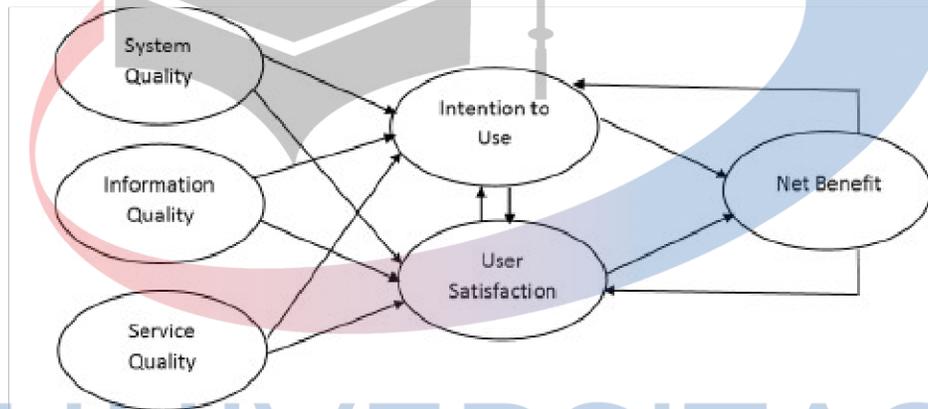
I.2 Model Delone& McLean

Model Delone dan McLean merupakan suatu model penelitian yang dikembangkan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Delone dan McLean pada tahun 1992. Model ini juga di kenal dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean(*D&M IS Success Model*)[2].



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

Seiring berkembangnya sistem informasi Model DeLone dan McLean juga mengalami perubahan seperti berikut[3]:



Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* di peroleh hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan
- H2: Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H3: Kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan
- H4: Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna
- H5: Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan
- H6: Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna
- H7: Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna
- H8: Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan

H9: Penggunaan pengaruh yang signifikan terhadap Keuntungan Bersih

H10 Kepuasan pengguna pengaruh yang signifikan terhadap Keuntungan Bersih

H11: Keuntungan Bersih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kealitan pengguna

H12: Keuntungan Bersih memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna

Model DeLone dan McLean memiliki ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah [2] [3]:

1. *System Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

I.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya, juga bukan sekedar jumlah objek atau subjek yang dipelajari namun meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut[4].

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya kurang dari 100, lebih baik semua populasinya dijadikan sampel, dan jika populasinya lebih dari 100 maka sampelnya minimal 10-25%[5].

I.4 Teknik Slovin

Teknik *Slovin* adalah teknik yang digunakan sebagai metode pengambilan sampel untuk kebutuhan penelitian dengan syarat jumlah populasinya sudah diketahui. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang

sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian[6].

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan, yang dipakai pada penelitian ini yaitu sebesar 5%

Contoh:

Sebuah hotel berbintang di Bali memiliki 1000 karyawan, dan akan dilakukan survei dengan mengambil sampel. Berapa sampel yang dibutuhkan apabila batas toleransinya 5%.

Dengan menggunakan rumus *Slovin*:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 1000 / (1 + (1000 \times 0,05^2))$$

$$n = 1000 / (1 + (1000 \times 0,0025))$$

$$n = 1000 / (1 + 2,5)$$

$$n = 1000 / 3,5$$

$$n = 285,71 \text{ dibulatkan menjadi } 286.$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 286 karyawan.

1.5 Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena social. Skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak dengan pernyataan pada skala dengan susunan sebagai berikut[7].

Tabel 2. 1 Skala Pengukuran

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4

Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Contoh[8]:

Sekelompok tim mahasiswa gizi sedang melakukan uji organoleptik sebuah produk dengan menggunakan skala Likert. Aspek yang diukur dalam uji tersebut adalah cita rasanya. Ada 100 responden atau panelis yang memberikan jawaban dari angket yang diberikan. Berikut rangkuman hasil penilaian 100 responden tersebut.

- Responden yang menjawab sangat suka (skor 5) berjumlah 8 orang
- Responden yang menjawab suka (skor 4) berjumlah 14 orang
- Responden yang menjawab netral (skor 3) berjumlah 21 orang
- Responden yang menjawab tidak suka (skor 2) berjumlah 31 orang
- Responden yang menjawab sangat tidak suka (skor 1) berjumlah 26 orang

Rumus: $T * P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor Likert

- Responden yang menjawab sangat suka $5 * 8 = 40$ orang
- Responden yang menjawab suka $4 * 14 = 56$ orang
- Responden yang menjawab netral $3 * 21 = 63$ orang
- Responden yang menjawab tidak suka $2 * 31 = 62$ orang
- Responden yang menjawab sangat tidak suka $1 * 26 = 26$ orang

Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$X = \text{skor tertinggi likert} * \text{jumlah responden}$

$Y = \text{skor terendah likert} * \text{jumlah responden}$

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Suka” adalah $5 * 100 = 500$, sedangkan item “Sangat Tidak Suka” adalah $1 * 100 = 100$. Jadi, jika total skor penilaian responden diperoleh angka 247,

maka penilaian interpretasi responden terhadap cita rasa produk tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Index %.

Rumus Index % = Total Skor / X * 100

Pra Penyelesaian

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

Rumus Interval

$I = 100 / \text{Jumlah Skor (Likert)}$

Maka = $100 / 5 = 20$

Hasil (I) = 20

(Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

1. Angka 0% – 19,99% = Sangat tidak setuju/buruk/kurang sekali
2. Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju/kurang baik
3. Angka 40% – 59,99% = Cukup/netral
4. Angka 60% – 79,99% = Setuju/baik/suka
5. Angka 80% – 100% = Sangat setuju/baik/suka

Penyelesaian Akhir

= Total skor / X x 100

= $247 / 500 \times 100$

= 49.4 %, berada dalam kategori “Cukup/Netral”

1.6 Uji Validitas

Uji validitas adalah langkah yang dilakukan untuk menguji isi (*content*) dari sebuah instrument, tujuan dari uji validitas ini yaitu untuk mengukur ketepatan instrument yang akan dipergunakan dalam sebuah penelitian. Selain berfungsi untuk menguji dari keefektifan

pertanyaan kuesioner yang telah dibuat, metode ini juga bertujuan untuk dapat menemukan, mengembangkan, serta memvalidasi apa yang telah dikerjakan[9].

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

- a. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, berarti sebuah instrument dinyatakan valid
- b. Apabila nilai r hitung tidak lebih besar dari r tabel, berarti sebuah instrument dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dapat diukur dengan SPSS dengan rumus korelasi *bivariate pearson* sebagai

berikut:
$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*
 n = Jumlah responden
 x_i = Skor butir soal
 y_i = Skor total soal

I.7 Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah suatu hal yang bisa dipercaya atau suatu keadaan bisa dipercaya, uji reabilitas memiliki fungsi untuk mengetahui tingkatan konsistensi dari sebuah instrument penelitian, sehingga instrument tersebut bisa diandalkan untuk mengukur variable penelitian meskipun dilakukan secara berkali-kali menggunakan instrument dan kuesioner yang sama[9].

Uji reabilitas dilakukan dengan secara keseluruhan terhadap semua butir atau item pertanyaan yang terdapat di instrument yang akan diteliti.

- a. Apabila nilai dari Alpha Cronbach lebih besar 0,70 maka instrument atau kuesioner bisa disebut reliabel.
- b. Apabila nilai dari Alpha Cronbach lebih kecil dari 0,70 kuesiner atau instrument disebut tidak reliabel.

I.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya untuk mencari perbandingan atau acuan berupa teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya, yang dapat dijadikan sebagai

data pendukung. Di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, Meskipun terdapat sedikit perbedaan dari judul yang ada. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
Supriadi, Bangbang Susanti, & Sari, 2021[10].	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Zoom Cloud Meetings</i> Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Model Delone & Mclean	Metode pengolahan data yang digunakan adalah Regresi Linear berganda menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna. memiliki nilai korelasi sebesar 0,807 terhadap keberhasilan kinerja sistem, artinya variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat.
Fahirah, Salma Luna Eka Puteri, & Dewi Arnesia, Pipit, 2020[11].	Analisis <i>Google Classroom</i> Sebagai Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	Hasil penelitian menunjukkan bahwa model tersebut dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan <i>Google Classroom</i> dan terdapat pengaruh antara elemen- elemen kesuksesan, yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif

Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
		<p>dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keuntungan Bersih.</p>
<p>Aisyiyah Maulisa Nuur, Faldi, & Nariza Wanti Wulan Sari 2019[12].</p>	<p>Analisis Kesuksesan E-Learning <i>Google Classroom</i> pada Universitas Mulia Kampus Samarinda Dengan Metode Delone and Mclean</p>	<p>penelitian ini dibuat untuk mengetahui kesuksesan <i>Google Classroom</i> dengan menggunakan metode Delone and Mclean dengan 6 variabel yaitu kualitas informasi (<i>information quality</i>), kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas layanan (<i>service quality</i>), penggunaan (<i>use</i>), kepuasan pengguna (<i>usersatisfaction</i>), hasil bersih yang didapat (<i>net benefit</i>) yang respondennya adalah mahasiswa dan dosen pada semester genap Tahun Ajaran 2018/2019. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuisioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan <i>Google Classroom</i>.</p>