

BAB II

DEFINISI DAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI

Definisi merupakan suatu penjelasan atau keterangan yang memberikan arti atau makna dari suatu kata, istilah, konsep, atau objek. Definisi ini bisa berupa satu kata, frasa, kalimat, atau bahkan paragraf yang menjelaskan secara rinci tentang sesuatu. Dalam bab ini, secara khusus akan menjabarkan definisi-definisi yang berkaitan dengan penelitian aplikasi dompet digital DANA.

Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan terkait dengan model kesuksesan sistem informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Model kesuksesan sistem informasi yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

2.1. Pengertian Sistem Informasi

Informasi merupakan data yang telah melalui proses pengolahan sehingga memiliki makna bagi penerima informasi dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan saat ini atau di masa mendatang (O' Brien & Marakas, 2017). Pandangan ini didukung oleh Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2019), yang memberikan pemahaman tentang bagaimana sistem informasi mendukung pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan di berbagai konteks organisasi.

Sistem informasi, kemudian, diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan pengumpulan, pemrosesan, analisis, serta penyebaran informasi agar mencapai tujuan tertentu (Laudon & Laudon, 2016). Pengertian tersebut menyoroti pentingnya aliran informasi yang terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi atau

individu. Pandangan menurut O'Brien & Marakas (2017), memperluas konsep ini dengan menyatakan bahwa sistem informasi terdiri dari kombinasi yang terstruktur dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, dan basis data yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyebarkan informasi di dalam suatu organisasi.

Sistem informasi akuntansi adalah cara-cara yang terorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ballantine et al, 2000). Menurut Romney & Steinbart (2017), sistem informasi akuntansi adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data keuangan dan data lainnya untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan.

Dalam era digital yang semakin maju, teknologi informasi memainkan peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah dompet digital, sebuah sistem informasi yang dirancang khusus untuk mengelola transaksi keuangan secara elektronik.

2.2. Pengertian Dompet Digital

Dompet digital merupakan alat pembayaran yang sah dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), contohnya Shopeepay, Gopay, OVO, LinkAja, DANA, dll. Pengguna dapat memilih jenis pembayaran sesuai dengan tingkat ekonomi dan niat dari pengguna itu sendiri. Adanya koneksi internet dapat

membantu perkembangan teknologi untuk memaksimalkan pengoperasian dompet digital. Dompet digital akan dapat lebih memudahkan pengguna untuk bertransaksi apabila dompet digital tersebut sudah tersebar luas di seluruh daerah layanan pembayaran ini merupakan salah satu layanan keuangan ritel yang memiliki paling banyak pengguna karena pengguna dapat menggunakannya sehari-hari. Layanan ini memberikan kesempatan bagi pengguna baru untuk mencari pengalaman pembayaran yang efisien dalam hal kecepatan, kenyamanan, aksesibilitas penggunaan yang cepat. Layanan pembayaran ini memiliki 2 jenis pembayaran yaitu pertama untuk pembayaran konsumen dan ritel dan kedua untuk pembayaran grosir dan perusahaan (Li & Pustaka, 2019).

Dompet digital menurut Bank Indonesia yaitu layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran, antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat menampung dana untuk melakukan pembayaran. Dompet digital memiliki teknologi yang berbasis server yang selanjutnya dieksekusi dengan menggunakan aplikasi. Setiap penggunanya harus terhubung dengan jaringan internet dan penyedia layanan agar bisa menggunakannya.

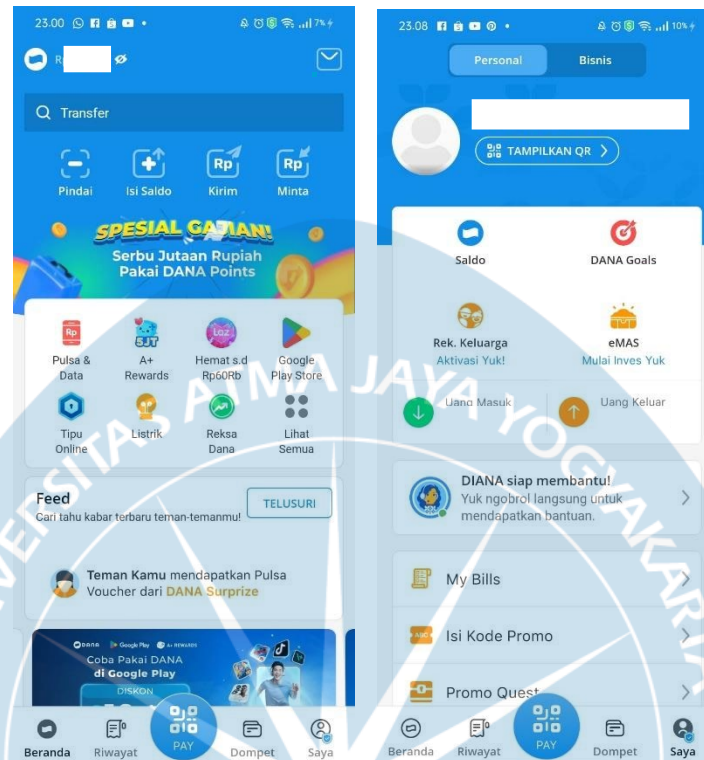
Dua komponen utama yang dimiliki dompet digital yaitu perangkat lunak dan informasi. Perangkat lunak menyimpan informasi pribadi dan menyediakan keamanan dan enkripsi data, sedangkan komponen informasi merupakan basis data rincian yang diberikan oleh pengguna yang mencakup data-data pribadi seperti nama, alamat pengiriman, metode pembayaran, jumlah yang harus dibayarkan, dan

nomor kartu debit maupun kredit. Saldo maksimal yang dapat diisi pada *e-wallet* sebesar 10 juta rupiah (Fitriyani et al., 2019).

2.2.1. Penggunaan Dompot Digital di Indonesia

Mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran terdiri dari dua kelompok penyelenggara, yaitu kelompok penyelenggara *front end* dan penyelenggara *back end*. Dompot digital merupakan produk yang dikeluarkan dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran kelompok penyelenggara *front end*. Kelompok penyelenggara *front end* terdiri dari penerbit, *acquirer*, *payment gateway*, dompet digital dan transfer dana. Sedangkan kelompok *backend* yang terdiri dari *principal*, *switching*, kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir. Berdasarkan data Bank Indonesia terdapat beberapa dompet digital yang sudah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia, diantaranya adalah Gopay, OVO, Shopee Pay, Link Aja, dll (S.F Enni Soerjati Priowirjanto, R. F. H, 2020).

2.2.2. DANA

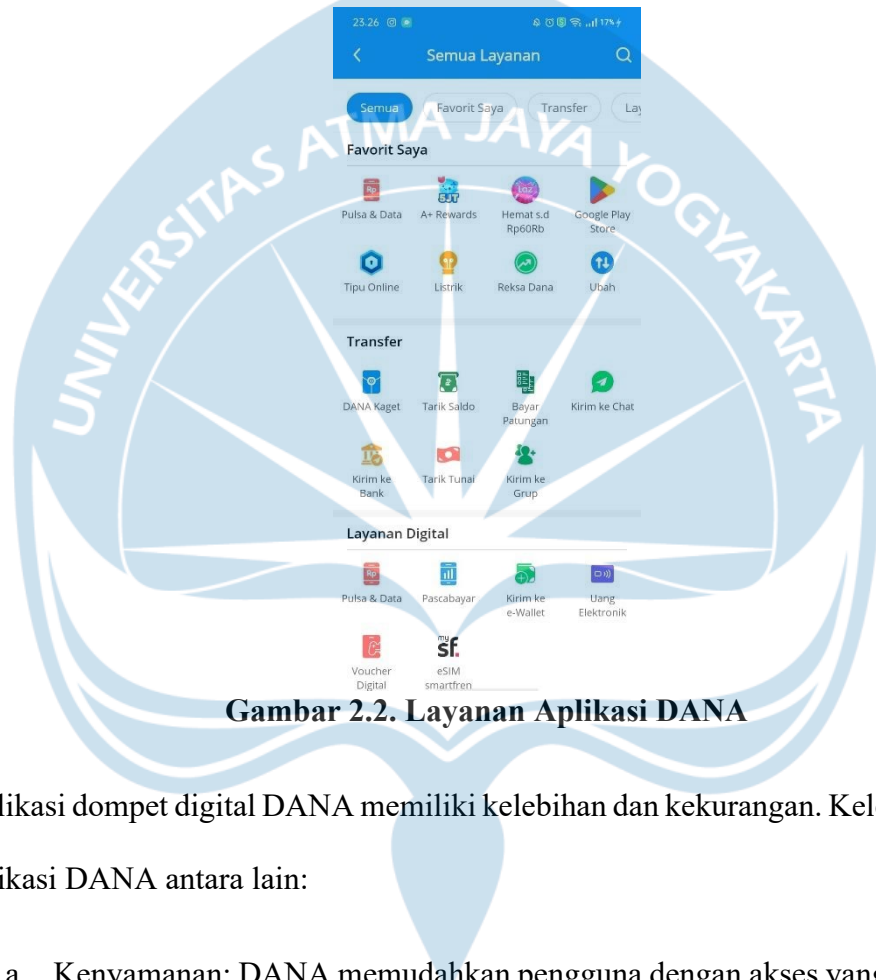


Gambar 2.1. Tampilan Beranda Aplikasi DANA

Dompot digital DANA merupakan layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Didirikan pada tahun 2018, DANA merupakan dompot digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi, yaitu uang elektronik, dompot digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD) (DANA, 2023). DANA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Fitur-fitur tersebut antara lain:

- a. Pembayaran QRIS : DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan metode QRIS di mana pun (DANA, 2023).
- b. Pembayaran dengan Kartu Bank : Pengguna dapat menambahkan kartu kredit atau debit untuk melakukan pembayaran yang lebih fleksibel (DANA, 2023).

- c. Transfer Uang: DANA memungkinkan pengguna untuk mengirim uang ke teman dan keluarga secara mudah, cepat, dan nyaman (DANA,2023).
- d. Penarikan Uang: Pengguna dapat menarik uang tunai dari dompet digital DANA di merchant yang telah terafiliasi (Sulistyowati et al., 2014).



Gambar 2.2. Layanan Aplikasi DANA

Aplikasi dompet digital DANA memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari aplikasi DANA antara lain:

- a. Kenyamanan: DANA memudahkan pengguna dengan akses yang cepat dan mudah tanpa adanya hambatan (DANA,2023)
- b. Keamanan: DANA diawasi oleh Bank Indonesia dan KOMINFO, serta memiliki sertifikasi PCI DSS dan ISO 27001, sehingga data pribadi pengguna terlindungi dengan enkripsi canggih (DANA,2023)

- c. Praktis dan mudah digunakan, hal ini berkaitan dengan pembayaran QRIS dan Pembayaran dengan Kartu Bank. DANA memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan metode QRIS di manapun, membuat transaksi semakin praktis dan mudah. Selain itu, pengguna juga dapat menambahkan kartu kredit untuk melakukan pembayaran yang lebih fleksibel (Selular.ID, 2022).
- d. Fleksibilitas Transaksi, hal ini berkaitan dengan Banyak Merchant dan Transaksi di Luar Negeri. Selain membayar kebutuhan sehari-hari, pengguna juga bisa belanja secara praktis menggunakan DANA di ratusan merchant yang telah bekerja sama dengan DANA (Selular. ID, 2022). Selain itu, DANA juga memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi di Malaysia, Singapura, dan Thailand sehingga membuat liburan menjadi lebih praktis (DANA, 2023).
- e. Fitur Transfer Uang, berkaitan dengan kepraktisan dalam melakukan transfer uang serta kemudahan melakukan transfer ke banyak teman sekaligus. Pengguna dapat mengirim uang ke teman dan keluarga secara mudah, cepat, dan nyaman. Selain itu, terdapat fitur Grup di DANA yang memungkinkan pengguna untuk mengirim uang ke beberapa orang dalam satu kali transaksi (DANA,2023).
- f. Fitur Minta Uang, berkaitan dengan kemudahan dalam meminta uang. Pengguna dapat meminta uang ke Saldo DANA atau rekening bank tersimpan lewat kode QR dan link sehingga membuat proses menerima uang menjadi lebih mudah (DANA, 2023).

Aplikasi DANA pun memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain:

- a. Ketergantungan pada Teknologi, pengguna DANA memerlukan koneksi internet yang stabil untuk dapat bertransaksi, sehingga jika koneksi internet tidak stabil, maka transaksi dapat terganggu (Sulistiyowati et al., 2014).
- b. Kurangnya Pengetahuan tentang Keamanan, beberapa pengguna mungkin tidak sadar tentang keamanan data yang disediakan oleh DANA, sehingga mereka tidak memahami betapa pentingnya menjaga keamanan data pribadi (Sulistiyowati et al., 2014).

Setelah membahas fitur dan fungsionalitas aplikasi dompet digital DANA, berikut merupakan penjelasan terkait dengan faktor-faktor yang berkontribusi pada kesuksesan sistem informasi secara umum.

2.3. Kesuksesan Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesuksesan merupakan keberhasilan atau keberuntungan. Selain itu, dalam KBBI disampaikan bahwa sukses adalah ketika orang lain ingin mencapai dan mempelajari kondisi tertentu. Artinya, kesuksesan merupakan suatu keberhasilan yang banyak ingin dicapai oleh orang.

Kesuksesan sistem informasi akuntansi merupakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam implementasi dan penggunaan sistem tersebut. Berdasarkan definisi tersebut, terdapat enam komponen utama dalam sistem informasi akuntansi, antara lain:

1. Orang-Orang yang menggunakan sistem.

2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
3. Data tentang organisasi dan kegiatan bisnisnya.
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, perangkat peripheral, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam Sistem Informasi Akuntansi.
6. Kontrol internal dan langkah keamanan yang melindungi data Sistem Informasi Akuntansi.

Berdasarkan keenam komponen tersebut, keenam komponen tersebut memungkinkan Sistem Informasi Akuntansi untuk memenuhi tiga fungsi bisnis yang penting, yaitu:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data tentang kegiatan organisasi, sumber data, dan personal. Organisasi sendiri memiliki beberapa proses bisnis, seperti membuat penjualan atau membeli bahan baku yang secara teratur diulang.
2. Mengubah data menjadi informasi agar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya, dan personel.
3. Menyediakan kontrol yang memadai untuk melindungi aset dan data organisasi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tercapainya keberhasilan dari sistem informasi atau kegagalan dari sistem informasi salah satunya keterlibatan pengguna. Faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya keberhasilan sistem informasi antara lain:

1. Kualitas Sistem, merupakan karakteristik dari sistem yang terdapat pada sistem informasi itu sendiri. Hal ini dapat meningkatkan antusiasme pengguna yang tercermin dari seberapa sering pengguna memakai sistem tersebut.
2. Kualitas Informasi, merupakan hasil dari sistem informasi yang digunakan. Berdasarkan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) menurut Ajzen 1991, dapat menjelaskan bagaimana pengguna akan terus menggunakan sebuah *software* informasi akuntansi. Apabila pengguna merasakan pengalaman dalam menggunakan sistem maka hal tersebut akan melatarbelakangi pengguna untuk berperilaku lebih lanjut. Hal ini dapat menarik pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem karena merasa terbantu oleh adanya kualitas informasi yang mumpuni.
3. Kemudahan Pengguna, dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan penggunaan sistem. Hal ini berarti penggunaan sistem informasi dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu.
4. Kecepatan akses, dilihat dari seberapa cepat informasi yang dapat diakses oleh pengguna. Kecepatan akses yang baik akan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

5. Akurasi Data, dapat dilihat dari sebuah sistem informasi dapat menyediakan data yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Akurasi data yang baik akan memastikan bahwa informasi yang diberikan adalah benar dan dapat diandalkan.
6. Fleksibilitas, kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan-perubahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa lebih puas. Fleksibilitas yang baik memungkinkan sistem untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi dalam organisasi.
7. Keandalan Sistem, ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah. Keandalan yang baik memastikan bahwa sistem tetap berfungsi dengan baik meskipun terjadi gangguan.

Menurut Montazemi (1988), terdapat hubungan positif antara keberadaan sistem dengan kepuasan pengguna sistem dan keberhasilan sistem informasi. Sistem informasi dinilai berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Maka dari itu, keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan dan penggunaan sistem informasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja sistem.

Dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, berbagai model telah diajukan oleh para ahli. Masing-masing model menawarkan perspektif yang unik dan komprehensif dalam mengukur tingkat keberhasilan. Namun, pada penelitian ini, model DeLone dan McLean dipilih sebagai kerangka kerja utama. Model DeLone dan McLean dianggap paling relevan untuk mengukur keberhasilan

aplikasi dompet digital DANA karena indikator kesuksesan DeLone dan McLean sesuai dengan permasalahan yang ada pada aplikasi dompet digital DANA.

2.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) adalah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan kinerja dari sebuah sistem informasi. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean tercipta didasari oleh kajian empiris dan teoritis terkait dengan sistem informasi yang dibuat oleh para peneliti pada tahun perkiraan 1970-1980. Para peneliti menganggap bahwa model ini valid namun sederhana sehingga model ini sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi.

2.4.1. Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur pengaruh dari sebuah kesuksesan sistem informasi, antara lain:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information system*)
3. Kualitas layanan (*service quality*)
4. Penggunaan (*use*)
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
6. Manfaat-manfaat bersih (*net benefits*)

2.5. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi ditentukan berdasarkan kombinasi kualitas *hardware* dan *software* sistem informasi. Hal utama yang diperhatikan adalah performa sistem, yang merujuk pada bagaimana hardware, software, dan kebijakan serta prosedur sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas sistem yang dimaksud adalah kualitas sistem informasi pada aplikasi dompet digital “DANA”.

2.5.1. Indikator Kualitas Sistem (*System Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat 6 indikator untuk mengukur kualitas sistem, antara lain:

1. Mudah digunakan (*ease of use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila sistem tersebut mudah digunakan dan dapat memenuhi kepuasan pengguna. Kemudahan dalam menggunakan sistem informasi mengacu pada kemudahan untuk digunakan, dipelajari, dan memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

2. Integrasi (*integration*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistem-sistem tersebut saling terintegrasi sehingga seluruh data dari beberapa bagian dapat digabungkan satu sama lain.

3. Fleksibilitas (*flexibility*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna atau fleksibilitas.

4. Kecepatan akses (*response time*)

Suatu sistem informasi yang memiliki kecepatan akses yang optimal dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik.

5. Keamanan (*security*)

Suatu sistem informasi yang memiliki keamanan yang dapat diandalkan seperti dapat merahasiakan data pengguna sehingga pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengakses data-data penting pengguna secara bebas menandakan bahwa kualitas sistem tersebut dapat dikatakan baik.

6. Keandalan sistem (*reliability*)

Suatu sistem informasi yang dapat diandalkan penggunaannya dapat dikatakan sistem yang berkualitas. Keandalan sistem informasi dapat dilihat dari ketahanannya terhadap kerusakan dan kesalahan.

2.6. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang dihasilkan oleh pengguna dari sebuah sistem informasi. Kualitas informasi yang digambarkan berdasarkan persepsi pengguna terhadap informasi yang diperoleh saat menggunakan sebuah sistem informasi, yang dalam penelitian ini merupakan aplikasi dompet digital “DANA”.

2.6.1. Indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat 5 indikator yang dapat mengukur kualitas informasi. Indikator tersebut antara lain:

1. Kelengkapan (*completeness*)

Apabila suatu sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang lengkap dan mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna maka informasi tersebut dianggap berkualitas. Hal ini dikarenakan informasi yang lengkap merupakan hal yang penting bagi pengguna untuk proses pengambilan keputusan.

2. Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi dari sebuah sistem informasi dapat dikatakan baik apabila kualitas informasi tersebut relevan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, ataupun bermanfaat bagi pengguna.

3. Akurat (*accurate*)

Kualitas informasi dapat dikatakan baik dinilai dari keakuratan informasi yang dihasilkan. Informasi yang dihasilkan harus memiliki kesalahan yang seminimal mungkin karena sangat berperan dalam proses pengambilan keputusan penggunaannya. Akurat yang dimaksud bersifat tidak menyesatkan serta menggambarkan tujuan dari data yang diberikan oleh sistem tersebut.

4. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang tersampaikan kepada pengguna secara tepat waktu dapat dikatakan berkualitas baik. Apabila informasi tersampaikan terlambat, maka informasi tersebut dianggap memiliki kualitas rendah dan tidak bernilai lagi.

5. Format

Format yang baik menunjukkan kualitas informasi yang baik. Maka dari itu, format informasi sangat membantu pengguna untuk memahami informasi.

2.7. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan sistem merupakan keseluruhan bentuk layanan yang diberikan oleh pihak pengembang kepada penggunanya. Layanan ini dapat mencakup *update* sistem sampai tanggapan dari pihak pengembang jika ada masalah terkait dengan sistem.

2.7.1. Indikator Kualitas Layanan (*Service Quality*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat dua indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, antara lain:

1. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan teknisi dari pihak pengembang untuk membangun sistem informasi yang berkualitas tinggi yang dapat menjamin kelancaran pekerjaan pengguna.

2. Empati (*emphaty*)

Sikap kepedulian yang diberikan oleh pihak pengembang sistem informasi apabila pengguna memiliki pernyataan, kritik bahkan saran yang berkaitan dengan sistem informasi.

2.8. Penggunaan (*Use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan memiliki pengertian sebagai seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi.

2.8.1. Indikator Penggunaan (*Use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur penggunaan, antara lain:

1. Penggunaan sehari-hari (*daily use*)
2. Frekuensi penggunaan (*frequency of use*)

Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi ini akan terlihat apabila menggunakan indikator frekuensi penggunaan.

3. Niat penggunaan (*intention of use*)

Seberapa besar keinginan pengguna untuk menggunakan kembali sistem informasi akan terlihat apabila menggunakan indikator niat penggunaan.

2.9. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan tanggapan dan pendapat pengguna setelah pengguna menggunakan sistem informasi. Hal ini juga ditunjukkan dengan sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan penilaian subjektif tentang seberapa suka dan puas pengguna dengan sistem tersebut.

2.9.1. Indikator Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, antara lain:

1. Efisiensi (*efficiency*)

Apabila sebuah sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien, maka kepuasan pengguna dapat tercapai. Tingkat koefisien ini dapat dilihat dari seberapa baik sistem informasi menyelesaikan tugas pengguna yang terkait dengan pelaporan data.

2. Keefektifan (*effectiveness*)

Apabila dalam memenuhi kebutuhan pengguna sebuah sistem informasi dapat bekerja secara efektif, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Keefektifan ini dapat ditandai dengan tercapainya tujuan yang dimiliki oleh pengguna.

3. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan dalam menggunakan sistem informasi dapat diukur dari seberapa puas yang timbul dari pengguna. Hal ini dapat disebabkan dari fitur-fitur yang disediakan oleh sistem informasi tersebut.

2.10. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa manfaat bersih merupakan hasil dari penggunaan (pengaruh) sistem informasi untuk kinerja pengguna, baik secara individu maupun organisasi, termasuk produktivitas, peningkatan pengetahuan, dan penurunan waktu pencarian informasi.

2.10.1. Indikator Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa terdapat tujuh indikator yang digunakan untuk mengukur manfaat bersih, antara lain:

1. Performa pekerjaan (*job performance*)

Indikator ini berkaitan dengan persepsi pengguna tentang bagaimana sistem mempengaruhi kualitas kinerja pengguna secara individual.

2. Produktivitas kerja (*task productivity*)

Indikator ini berkaitan dengan bagaimana ketika sistem informasi digunakan sehingga para pengguna dapat menjadi lebih produktif.

3. Efektif (*effectiveness*)

Efektif diartikan untuk memberi pengguna kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dan menghasilkan hasil yang maksimal saat menggunakan sistem.

4. Mempermudah pekerjaan (*ease of use*)

Indikator ini digunakan untuk menunjukkan seberapa banyak kemudahan-kemudahan yang didapatkan pengguna ketika menggunakan sistem informasi tersebut.

5. Kegunaan (*usefulness*)

Berdasarkan indikator ini, manfaat yang diperoleh pengguna dapat dilihat dari sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna dan tugas organisasi.

6. Pengurangan biaya (*cost reductions*)

Kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan sistem informasi untuk mengurangi biaya, terutama biaya operasional dan organisasi.

7. Pengambil keputusan (*decision making*)

Salah satu tujuan membangun sistem informasi organisasi adalah untuk membantu organisasi membuat keputusan melalui sistem informasi yang digunakan.

2.11. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Seliana, dkk (2020) berjudul “*Evaluation Of e-Learning Implementation in the University Using DeLone and McLean Success Model*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dosen terhadap penerapan *e-learning* sangat baik. Dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tingkat yaitu tingkat teknis yang terdiri dari indikator *System Quality* dan *Service Quality*, tingkat semantik terdiri dari indikator *Information Quality*, dan tingkat efektivitas yang terdiri dari indikator *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits of the System*. Pencapaian tertinggi dalam penerapannya terdapat pada tingkat efektivitas, kemudian disusul oleh tingkat semantik dan tingkat teknis. Dari sembilan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, lima hipotesis menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu kualitas informasi terhadap penggunaan, dan kualitas sistem terhadap penggunaan, diikuti oleh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh YAKUBU, Nasir dan Dasuki, Salihu (2018) berjudul “*Assessing e-Learning Systems Success in Nigeria: An Application*

Of The DeLone and McLean Information Systems Success Model". Hasil dari penelitian ini adalah sembilan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, lima hipotesis menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu kualitas sistem terhadap niat perilaku, kualitas informasi terhadap niat perilaku, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna serta niat perilaku terhadap penggunaan sebenarnya.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Jaafreh (2017) berjudul *"Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA"*. Hasil dari penelitian ini adalah ini menunjukkan bahwa evaluasi keberhasilan sistem informasi di sektor perbankan di KSA menggunakan keenam variabel DeLone dan McLean berpengaruh positif signifikan.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Burhan Mafazi (2021) berjudul *"The Analysis Of e-Learning Success By Using Delone and McLean Success Model (Case Study: Pertamina University)"*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari sembilan hipotesis yang disampaikan, delapan hipotesis menunjukkan memiliki pengaruh positif, yaitu kualitas informasi terhadap penggunaan, kualitas sistem terhadap penggunaan, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih. salah satu faktor yang tidak mendukung hipotesis adalah kualitas informasi terhadap kepuasan

pengguna. Maka dari itu, kualitas informasi perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Purwati, dkk (2021) berjudul *“Management Information System in Evaluation of BCA Mobile Banking Using DeLone and McLean Model”*. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari variabel yang digunakan dan empat hipotesis yang disampaikan, keseluruhan hipotesis berpengaruh signifikan.

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil
1	Jaafreh (2017)	Variabel Eksogen: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Variabel Endogen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih	Sistem Perbankan di KSA	Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan
2	Yakubu dan Dasuki (2018)	Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Variabel Endogen: Kepuasan Pengguna, Niat Perilaku, Penggunaan Sebenarnya	<i>e-learning</i> Canvas Nigerian University	Kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku.
3	Seliana, dkk (2020)	Variabel Eksogen: Kualitas Informasi,	<i>e-learning</i> mahasiswa	Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan

		Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Variabel Endogen: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih		terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan dan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.
4	Mafazi (2021)	Variabel Eksogen: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem Variabel Endogen: Minat Memakai/Pemakaian, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	<i>e-Learning</i> Pertamina University	Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel lainnya berpengaruh signifikan.
5	Purwati, dkk (2021)	Variabel Eksogen: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Variabel Endogen: Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih	BCA Mobile Banking	Seluruh variabel berpengaruh positif signifikan.

2.12. Pengembangan Hipotesis

2.12.1. Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem seperti perangkat lunak dan keras, kebijakan, dan prosedur sistem informasi yang baik dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mempengaruhi seberapa sering pengguna menggunakan sistem. Semakin baik kualitas sistem pastinya membuat pengguna lebih nyaman dan meningkatkan pemakaian sistem informasi.

Purwati, dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas sistem yang baik mencakup aspek adaptabilitas, aksesibilitas, reliabilitas, waktu dalam merespon dan

menggunakan terhadap kemampuan suatu sistem. Mereka menemukan bahwa suatu sistem dianggap sistem yang bermutu maka pengguna cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem akan merasa lebih puas dan cenderung akan meningkatkan intensitas penggunaannya. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*use*)

2.12.2. Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem seperti perangkat lunak dan keras, kebijakan, dan prosedur sistem informasi yang baik dapat menyediakan kebutuhan pengguna dan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas sistem pastinya akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Purwati, dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas sistem yang baik mencakup aspek adaptabilitas, aksesibilitas, reliabilitas, waktu dalam merespon dan menggunakan terhadap kemampuan suatu sistem. Mereka menemukan bahwa suatu sistem dianggap sistem yang bermutu maka pengguna cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem akan merasa lebih puas dan cenderung akan meningkatkan intensitas penggunaannya. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

2.12.3. Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem akan mempengaruhi tingkat penggunaan sistem tersebut. Semakin baik kualitas *output* yang dihasilkan pasti akan membuat pengguna sering menggunakan sistem karena sistem informasi tersebut dinilai dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Yakubu dan Dasuki (2018) mengemukakan bahwa kualitas informasi yang baik mencakup aspek lengkap, akurat, mudah dipahami, dan relevan. Mereka menemukan bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan aspek dapat meningkatkan minat penggunaan dan kepuasan pengguna, apabila terjadi penurunan bisa disebabkan karena perbedaan instruktur/ cara penggunaannya. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*use*)

2.12.4. Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik mencakup aspek kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem pasti mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik hasil *output* maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

Yakubu dan Dasuki (2018) mengemukakan bahwa kualitas informasi yang baik mencakup aspek lengkap, akurat, mudah dipahami, dan relevan. Mereka menemukan bahwa kualitas informasi yang sesuai dengan aspek dapat meningkatkan minat penggunaan dan kepuasan pengguna, apabila terjadi penurunan bisa disebabkan karena perbedaan instruktur/ cara penggunaannya. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₄: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

2.12.5. Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap Penggunaan (*use*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak pengembang sistem meliputi *update* sistem hingga respon pihak pengembang terhadap keluhan pengguna. Semakin baik kualitas layanan pasti akan meningkatkan penggunaan sistem. Contohnya terkait dengan pembaharuan sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan zaman.

Purwarti, dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan menunjukkan bahwa dukungan TI (pengetahuan staf teknis, empati, dan respons) dan sumber daya TI (akses internet, komputer/*smartphone* dan ketersediaan server) merupakan penentu kepuasan pengguna. Selain sebagai penentu kepuasan pengguna, aspek ini

juga mendukung minat penggunaan sistem. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₅: Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*use*)

2.12.6. Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan pihak pengembang sistem meliputi *update* sistem hingga respon pihak pengembang terhadap keluhan pengguna. Semakin baik kualitas layanan pasti akan meningkatkan kepuasan pengguna. contohnya terkait dengan layanan dan respon yang baik dan cepat diberikan oleh pengembang terhadap kesulitan yang dialami pengguna dalam menggunakan sistem.

Yakubu dan Dasuki (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan menunjukkan bahwa dukungan TI (pengetahuan staf teknis, empati, dan respons) dan sumber daya TI (akses internet, komputer/*smartphone* dan ketersediaan server) merupakan penentu kepuasan pengguna. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₆: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

2.12.7. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin banyak kegunaan yang dirasakan pengguna maka akan membuat pengguna semakin puas terhadap sistem informasi yang digunakan.

Seliana, dkk (2020) mengemukakan bahwa minat penggunaan dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem. Apabila kualitas informasi dan kualitas sistem yang diberikan sesuai dengan aspek, maka minat penggunaan ini akan meningkatkan kepuasan pengguna. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₇: Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

2.12.8. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kegunaan dari sistem informasi tersebut akan memengaruhi manfaat-manfaat bersih saat menggunakan sebuah sistem. Semakin banyak kegunaan yang dirasakan pengguna maka akan membuat manfaat bersih semakin meningkat. Semakin berguna sistem informasi maka akan mempermudah pengguna untuk mengambil keputusan yang merupakan salah satu dari manfaat bersih yang dapat dicapai.

Seliana, dkk (2020) mengemukakan bahwa manfaat bersih dipengaruhi oleh indikator pembentuknya yaitu, penghematan waktu, penghematan biaya,

peningkatan pembelajaran, pemberdayaan kemampuan, keberhasilan akademis, dan persepsi keberhasilan keseluruhan sistem. Sementara itu, faktor yang berpengaruh tidak langsung adalah kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₈: Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)

2.12.9. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa manfaat bersih berkaitan dengan dampak yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Manfaat bersih akan dirasakan sebagai hasil dari pemanfaatan sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dinilai mendapatkan manfaat dari sistem informasi. Semakin meningkatnya kepuasan pengguna pasti akan meningkatkan frekuensi pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang berdampak pada peningkatan manfaat bersih, seperti meningkatnya produktivitas dan performa kerja.

Purwati, dkk (2021) mengemukakan bahwa manfaat bersih merupakan dampak yang timbul akibat penggunaan sistem informasi terhadap individu, kelompok, organisasi, industri, masyarakat, dsb. Apabila seorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka cenderung merasa aman dan

nyaman menggunakan sistem informasi tersebut. Maka dari itu dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₉: Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)

