

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

##### 2.1.1 Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020

Penelitian oleh Tam, Loureiro, & Oliveira (2020) berjudul *The Individual Performance Outcome Behind E-Commerce Integrating Information Systems Success And Overall Trust*. Bertujuan untuk menguji hubungan antara *e-commerce* dan kinerja individu. Populasi pada penelitian mereka adalah orang Portugal, sedangkan sampelnya adalah 437 orang Portugal dengan menggunakan teknik sampel *Convenience Sampling*. Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan secara keseluruhan merupakan faktor penentu penggunaan *e-commerce* dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian kepercayaan mengurangi risiko dan ketidakpastian serta memotivasi pelanggan untuk menggunakan *e-commerce*, model berhasil memprediksi kinerja individu.

Persamaan penelitian Tam, Lourerio & Olieveira (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

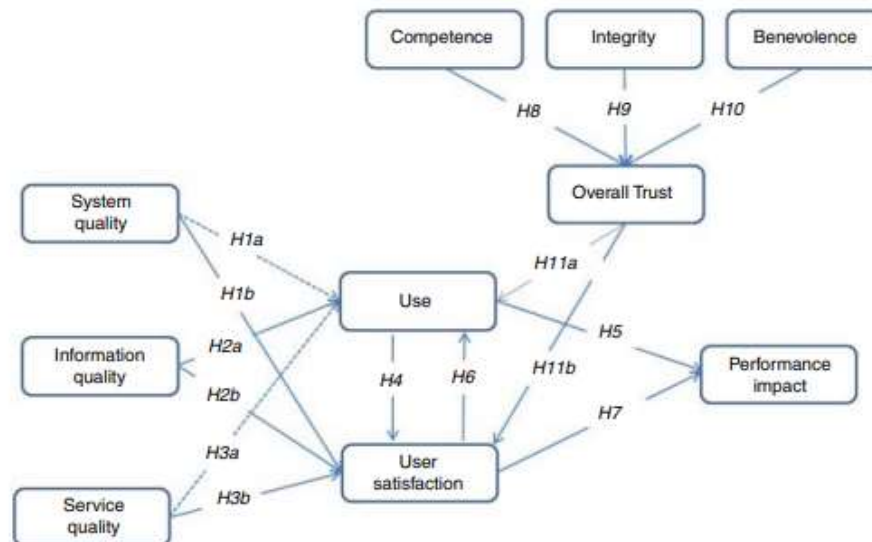
1. Variabel bebas kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi.  
Variabel terikat penggunaan dan kepuasan pengguna
2. Teknik sampling *Convenience Sampling*

3. Teknik analisis data *structural equation modeling* (SEM)
4. Objek penelitian pada *e-commerce*

Perbedaan penelitian Tam, Lourerio & Oliveira (2020) dengan penelitian Dhya

Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas terdiri dari kompetensi, integritas, dan kebajikan. Sedangkan variabel terikat yaitu kepercayaan keseluruhan dan kinerja individu (dampak performance)
2. Populasi/sampel 437 orang Portugal
3. Tempat penelitian di Portugal



Sumber : Tam, Loureiro, & Oliveira (2020)

**Gambar 2. 1**  
**Model Penelitian Tam, Loureiro, & Oliveira (2020)**

### 2.1.2 Gonzales & Wareham, 2019

Penelitian oleh Gonzales & Wareham (2019) berjudul *Analysing The Impact Of A Business Intelligence System And New Conceptualizations Of System Use*. Bertujuan

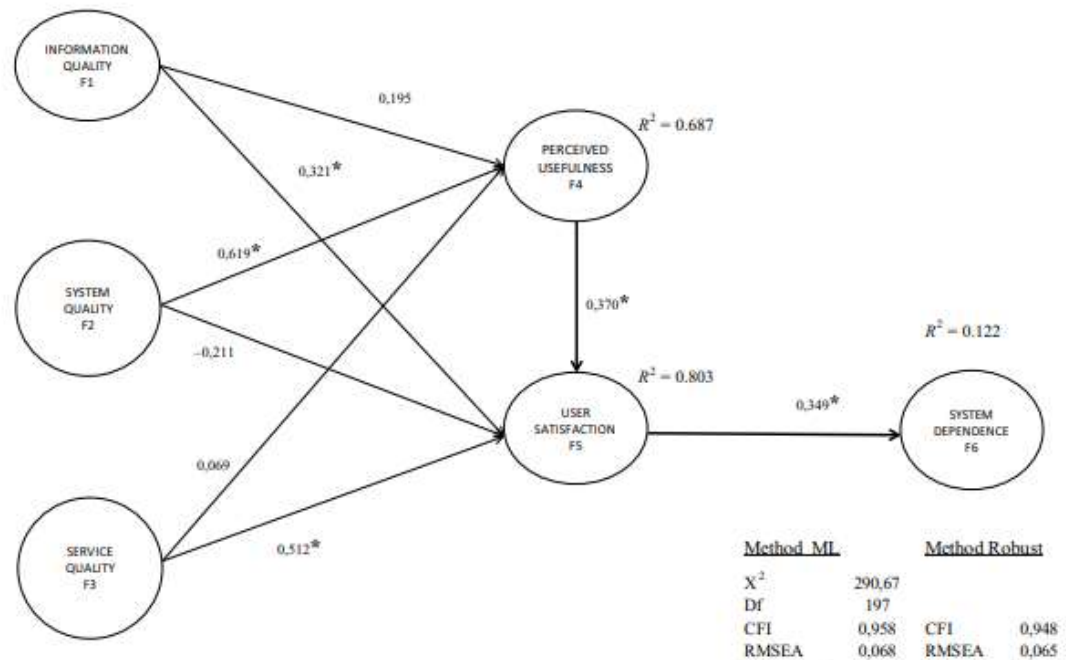
untuk membandingkan tiga model kesuksesan, model DeLone dan McLean, model Seddon dan model Modified Seddon, dengan mengukur dampak sistem intelijen bisnis (BIS) pada perusahaan di Peru. Populasi pada penelitian mereka adalah Perusahaan yang menggunakan BIS di Peru sedangkan sampelnya adalah 104 pengguna BIS. Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian pada jurnal ini yaitu setelah membandingkan model kesuksesan, didapat bahwa model Seddon yang paling baik digunakan untuk BIS, dibandingkan dengan model DeLone dan McLean dan dengan model Modified Seddon.

Persamaan penelitian Gonzales & Wareham (2019) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.  
sedangkan variabel terikat kepuasan pengguna
2. Teknik analisis data *structural equation modeling* (SEM)

Perbedaan penelitian Gonzales & Wareham (2019) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel terikat ketergantungan sistem dan kegunaan yang dirasakan
2. Populasi/sampel 104 pengguna BIS
3. Tempat penelitian Perusahaan pengguna BIS di Peru
4. Objek penelitian Sistem Intelijen Bisnis



Sumber : Gonzales & Wareham (2019)

**Gambar 2. 2**  
**Model Penelitian Gonzales & Wareham (2019)**

### 2.1.3 Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018

Penelitian oleh Aldholay, Isaac, & Abdullah (2018) berjudul *An extension of DeLone and McLean IS success model with self-efficacy Online learning usage in Yemen* bertujuan untuk memperluas model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean dengan memasukkan konstruk *self-efficacy* sebagai awalan untuk kepuasan pengguna dan *actual usage* untuk memprediksi kinerja siswa. Populasi pada penelitian mereka adalah mahasiswa dari sembilan universitas negeri, tidak termasuk akademisi dan staf administrasi sedangkan sampelnya adalah 448 mahasiswa di sembilan

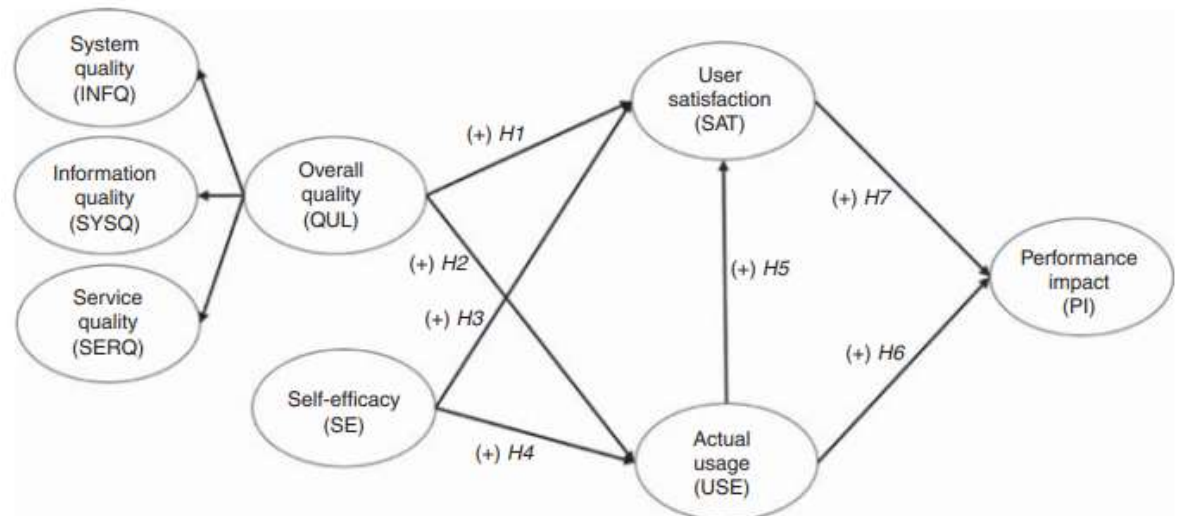
Universitas Negeri di Malaysia. Sampling Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian dari jurnal ini yaitu dengan memasukkan self-efficacy sebagai penentu kepuasan pengguna dan actual usage dalam konteks pembelajaran online di Yaman. Studi ini menyelidiki kualitas keseluruhan melalui tiga dimensi dan 11 indikator, dan temuan mengungkapkan bahwa kualitas keseluruhan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan actual.

Persamaan penelitian Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018 dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.  
Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan Pengguna

Perbedaan penelitian Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018 dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel terikat yaitu kualitas keseluruhan, self efficacy, actual usage, dan dampak kinerja
2. Populasi/sampel mahasiswa di sembilan Universitas Negeri di Yaman
3. Teknik analisis data menggunakan faktor konfirmatori dan pemodelan persamaan struktural melalui AMOS
4. Tempat penelitian 9 Universitas Negeri di Yaman
5. Objek penelitian yaitu kinerja lembaga pendidikan di Yaman



Sumber : Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018

**Gambar 2.3**  
**Model Penelitian Aldholay, Isaac, & Abdullah (2018)**

#### 2.1.4 Cheng, 2020

Penelitian oleh Cheng (2020) berjudul *Quality antecedents and performance outcome of cloud-based hospital information system continuance intention* bertujuan untuk mengusulkan model terintegrasi berdasarkan *expectation-confirmation model* (ECM), *task-technology fit* (TTF), dan model keberhasilan *information system* (IS) DeLone dan McLean yang diperbarui untuk menguji apakah faktor kualitas dan TTF sebagai keyakinan awal seorang dokter dapat mempengaruhi niat dokter untuk melanjutkan hospital information system (HIS) berbasis *cloud* dan dampak kinerja. Populasi pada penelitian adalah dokter di lima rumah sakit di Taiwan, sedangkan sampelnya adalah 305 dokter dari lima rumah sakit di Taiwan. Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan

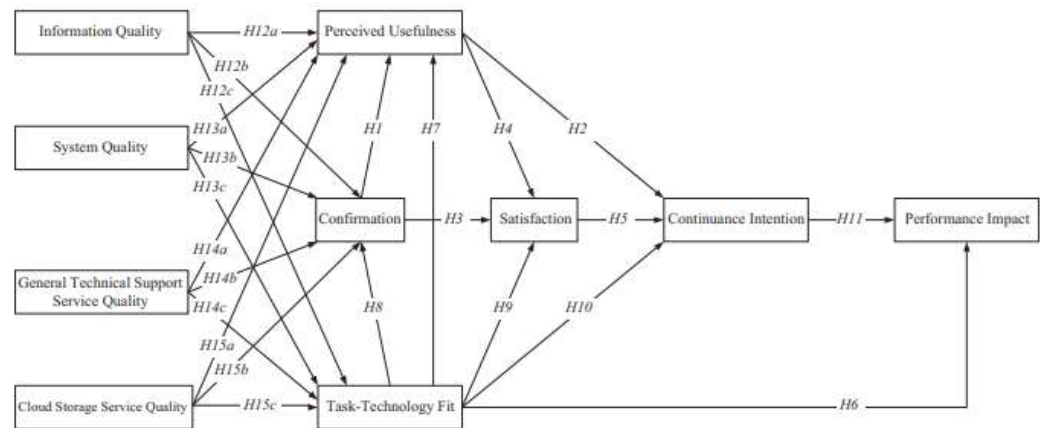
bahwa model penelitian sangat didukung dengan mengkonfirmasi validitas model yang diusulkan melalui SEM, dengan semua jalur signifikan dalam arah yang dihipotesiskan.

Persamaan penelitian Cheng (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kualitas system sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan
2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)

Perbedaan penelitian Cheng (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas yaitu kualitas layanan (general technical support) dan kualitas layanan (cloud storage). sedangkan variabel terikatnya yaitu kegunaan yang dirasakan, konfirmasi, kesesuaian tugas, kelanjutan niat, dan dampak kinerja
2. Populasi/sampel 305 dokter dari lima rumah sakit di Taiwan
3. Tempat penelitian lima rumah sakit di Taiwan
4. Objek penelitian sistem informasi rumah sakit berbasis cloud



Sumber : Cheng (2020)

**Gambar 2.4**  
**Model Penelitian Cheng (2020)**

### 2.1.5 Harr, Brocke, & Urbach, 2019

Penelitian oleh Harr, Brocke, & Urbach (2019) berjudul *Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems* bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mengenai sifat keberhasilan enterprise content management systems (ECMS) dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang penting dalam konteks keberhasilan ECMS, yaitu bagaimana faktor ini dapat diukur, dan bagaimana faktor-faktor tersebut saling terkait. Populasi pada penelitian mereka adalah empat perusahaan di Jerman yang menggunakan enterprise content management system (ECMS) sedangkan sampelnya adalah 225 karyawan di empat perusahaan di Jerman. Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ECMS berpengaruh positif terhadap manajemen konten organisasi dalam hal efisiensi, kolaborasi, dan kepatuhan.



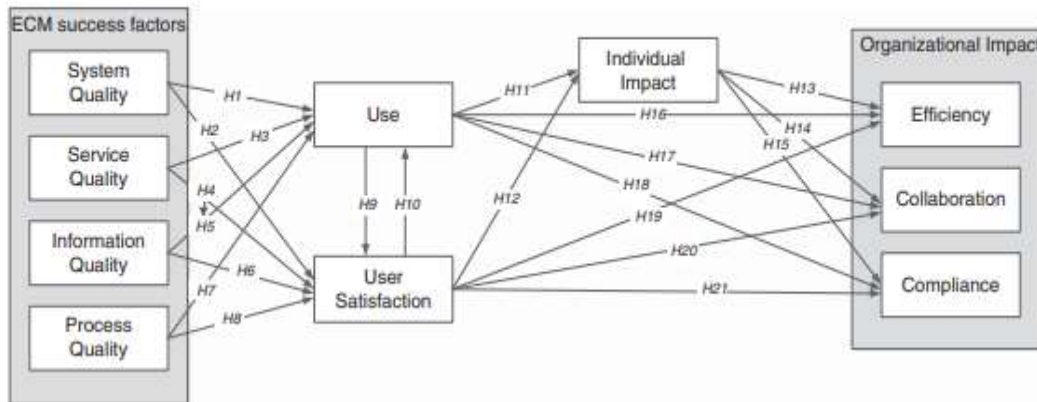
Ini juga memberikan bukti bahwa penggunaan ECMS saja tidak memberikan dampak bagi organisasi, tetapi perlu dimoderasi baik oleh dampak ECMS pada pengguna atau kepuasan pengguna ECMS.

Persamaan penelitian Harr, Brocke, & Urbach (2019) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat Penggunaan dan kepuasan pengguna
2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)

Perbedaan penelitian Harr, Brocke, & Urbach (2019) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas yaitu kualitas proses, sedangkan variabel terikatnya yaitu dampak individu, efisiensi, kolaborasi, kepatuhan
2. Populasi/sampel sebanyak 225 karyawan di empat perusahaan di Jerman
3. Tempat penelitian empat perusahaan di Jerman
4. Objek penelitian enterprise content management system (ECMS)



Sumber : Harr, Brocke, & Urbach (2019)

**Gambar 2. 5**  
**Model Penelitian Harr, Brocke, & Urbach (2019)**

### 2.1.6 Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018

Penelitian oleh Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018) berjudul *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean* bertujuan untuk mengukur pengaruh system quality, information quality dan service quality terhadap user satisfaction dan use serta mengetahui net benefits dari penggunaan sistem informasi terkait. Populasi pada penelitian mereka adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang menggunakan SIKMA, sedangkan sampelnya adalah 205 mahasiswa aktif angkatan 2011-2015 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan teknik sampel random sampling atau penarikan sampel acak Data di analisis dengan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu pembuktian hipotesis menggunakan model SEM terdapat 5 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis

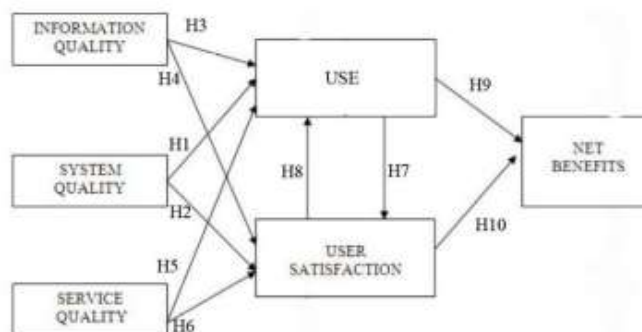
yang ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi SIKMA belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses.

Persamaan penelitian Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sedangkan variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna dan net benefit
2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)

Perbedaan penelitian Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Populasi/sampel 205 mahasiswa aktif angkatan 2011-2015 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Teknik sampling menggunakan random sampling atau penarikan sampel acak
3. Tempat penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Objek penelitian *Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA)*



Sumber : Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018)

**Gambar 2. 6**  
**Model Penelitian Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018)**

### 2.1.7 Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020

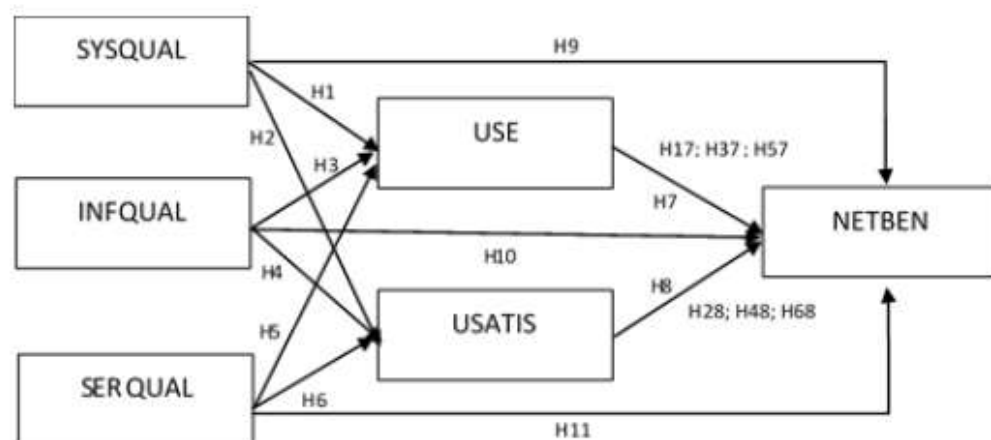
Penelitian oleh Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum (2020) berjudul *Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas Dengan Menggunakan Model DeLone & Mclean* bertujuan untuk menganalisis kesuksesan e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas dari perspektif pengguna dengan mengadopsi model DeLone & McLean. Populasi pada penelitian mereka adalah pengguna e-commerce, sedangkan sampelnya adalah 365 pengguna e-commerce yang berpartisipasi di Harbolnas pada tanggal 12 Desember 2019 dengan menggunakan teknik sampel cluster random sampling yaitu ditujukan kepada mereka yang telah berbelanja melalui e-commerce yang berpartisipasi di Harbolnas pada tanggal 12 Desember 2019. Data di analisis dengan menggunakan analisis jalur dan sobel test). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selanjutnya hasil penelitian ini, e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas 2019 dapat memenuhi kesuksesan e-commerce berdasarkan model kesuksesan e-commerce DeLone dan McLean.

Persamaan penelitian Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sedangkan variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna dan net benefit

Perbedaan penelitian Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Populasi/sampel sebanyak 365 pengguna *e-commerce* yang berpartisipasi di Harbolnas pada tanggal 12 Desember 2019
2. Teknik sampling menggunakan *cluster random sampling*
3. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path*) dan sobel test
4. Tempat penelitian Universitas Yapis Papua Jayapura
5. Objek penelitian *e-commerce* yang berpartisipasi pada Harbolnas



Sumber : Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum (2020)

**Gambar 2. 7**  
**Model Penelitian Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum (2020)**

### 2.1.8 Pusparini & Sani, 2020

Penelitian oleh Pusparini & Sani (2020) berjudul *Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan DeLone and Mclean* bertujuan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi akademik STMIK Widuri secara keseluruhan dengan model DeLone dan McLean. Populasi pada penelitian mereka adalah 367 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri, sedangkan sampelnya adalah 79 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri dengan menggunakan

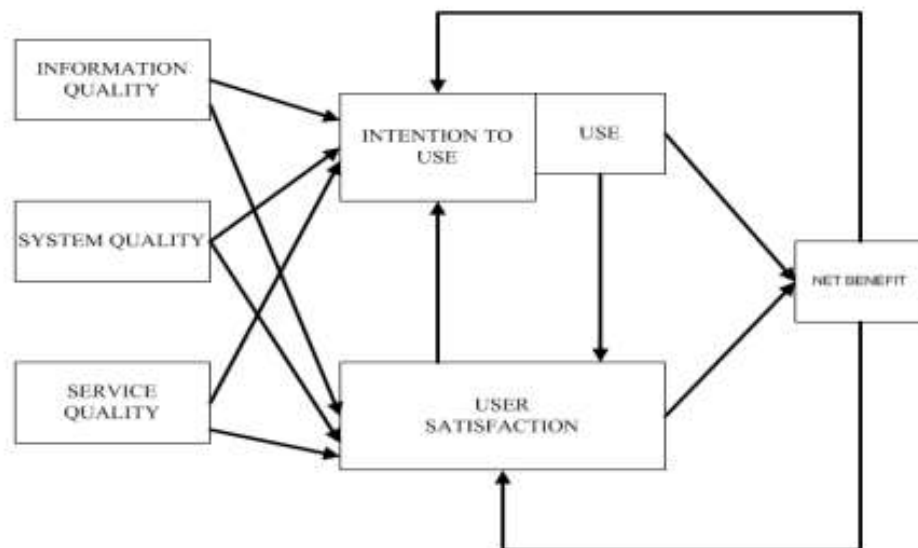
teknik *Slovin* dan *Purposive Sampling*. Data di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah sistem informasi akademik dapat memenuhi kebutuhan akademik sehingga kinerja sumber daya manusia, kualitas pelayanan, daya saing antar perguruan tinggi lain menjadi lebih baik.

Persamaan penelitian Pusparini & Sani (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan. Sedangkan variabel terikat meliputi pengguna, kepuasan pengguna, dan net benefit.

Perbedaan penelitian Pusparini & Sani (2020) dengan penelitian Dhya Sari (2022) adalah:

1. Populasi/sampel sebanyak 367 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri, sedangkan sampelnya adalah 79 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri
2. Teknik sampling menggunakan teknik *Slovin* dan *Purposive Sampling*.
3. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif
4. Tempat penelitian STMIK Widuri Jakarta
5. Objek penelitian sistem informasi akademik



Sumber : Pusparini & Sani (2020)

**Gambar 2.8**  
**Model Penelitian Pusparini & Sani (2020)**

**Tabel 2. 1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini**

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
1	Tam, Loureiro, & Oliveira (2020)	<i>The Individual Performance Outcome Behind E-Commerce Integrating Information Systems Success And Overall Trust.</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah orang Portugal, sedangkan sampelnya adalah 437 orang Portugal dengan menggunakan teknik sampel Convenience Sampling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Sistem</li> <li>b. Kualitas Layanan</li> <li>c. Kualitas Informasi</li> <li>d. Penggunaan</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Kinerja Individu (Dampak Performance)</li> <li>g. Kompetensi</li> <li>h. Integritas</li> <li>i. Kebajikan</li> <li>j. Kepercayaan Keseluruhan</li> </ul>	Seperti yang diharapkan, variasi kepercayaan secara keseluruhan dijelaskan dalam 51,2 persen kasus dengan dimensi kepercayaan (kompetensi, integritas dan kebajikan). Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan secara keseluruhan merupakan faktor penentu penggunaan e-commerce dan kepuasan pengguna.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi. Variabel terikat penggunaan dan kepuasan pengguna</li> <li>2. Teknik sampling Convenience Sampling</li> <li>3. Teknik analisis data structural equation modeling (SEM)</li> <li>4. Objek penelitian pada e-commerce</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas terdiri dari kompetensi, integritas, dan kebajikan. Sedangkan variabel terikat yaitu kepercayaan keseluruhan dan kinerja individu (dampak performance)</li> <li>2. Populasi/sampel 437 orang Portugal</li> <li>3. Tempat penelitian di Portugal</li> </ol>	Aplikasi PLS



No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
2	Gonzales & Wareham (2019)	<i>Analysing The Impact Of A Business Intelligence System And New Conceptualizations Of System Use</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah Perusahaan yang menggunakan BIS di Peru sedangkan sampelnya adalah 104 pengguna BIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Ketergantungan Sistem</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Kegunaan yang Dirasakan</li> </ul>	Hasil yang diperoleh setelah membandingkan model kesuksesan, didapat bahwa model Seddon yang paling baik digunakan untuk BIS, dibandingkan dengan model DeLone dan McLean dan dengan model Modified Seddon.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. sedangkan variabel terikat kepuasan pengguna</li> <li>2. Teknik analisis data structural equation modeling (SEM)</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat ketergantungan sistem dan kegunaan yang dirasakan</li> <li>2. Populasi/sampel 104 pengguna BIS</li> <li>3. Tempat penelitian Perusahaan pengguna BIS di Peru</li> <li>4. Objek penelitian Sistem Intelijen Bisnis</li> </ul>	Aplikasi PLS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
3	Aldholay, Isaac, & Abdullah (2018)	<i>An extension of DeLone and McLean IS success model with self-efficacy Online learning usage in Yemen</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah mahasiswa dari sembilan universitas negeri, tidak termasuk akademisi dan staf administrasi sedangkan sampelnya adalah 448 mahasiswa di sembilan Universitas Negeri di Malaysia	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Kualitas Keseluruhan</li> <li>e. Self Efficacy</li> <li>f. Kepuasan Pengguna</li> <li>g. Actual Usage</li> <li>h. Dampak Kinerja</li> </ul>	Dengan memasukkan self-efficacy sebagai penentu kepuasan pengguna dan actual usage dalam konteks pembelajaran online di Yaman. Studi ini menyelidiki kualitas keseluruhan melalui tiga dimensi dan 11 indikator, dan temuan mengungkapkan bahwa kualitas keseluruhan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan aktual	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan Pengguna</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel terikat yaitu kualitas keseluruhan, self efficacy, actual usage, dan dampak kinerja</li> <li>2. Populasi/sampel mahasiswa di sembilan Universitas Negeri di Yaman</li> <li>3. Teknik analisis data menggunakan faktor konfirmatori dan pemodelan persamaan struktural melalui AMOS</li> <li>4. Tempat penelitian 9 Universitas Negeri di Yaman</li> <li>5. Objek penelitian yaitu kinerja lembaga pendidikan di Yaman</li> </ol>	Aplikasi AMOS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
4	Cheng (2020)	<i>Quality antecedents and performance outcome of cloud-based hospital information system continuance intention</i>	Populasi pada penelitian adalah dokter di lima rumah sakit di Taiwan, sedangkan sampelnya adalah 305 dokter dari lima rumah sakit di Taiwan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan (General Technical Support)</li> <li>d. Kualitas Layanan (Cloud Storage)</li> <li>e. Kegunaan yang Dirasakan</li> <li>f. Konfirmasi</li> <li>g. Kesesuaian Tugas</li> <li>h. Kepuasan</li> <li>i. Kelanjutan Niat</li> <li>j. Dampak Kinerja</li> </ul>	Menunjukkan bahwa model penelitian sangat didukung dengan mengkonfirmasi validitas model yang diusulkan melalui SEM, dengan semua jalur signifikan dalam arah yang dihipotesiskan.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kualitas system sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan</li> <li>2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yaitu kualitas layanan (general technical support) dan kualitas layanan (cloud storage). sedangkan variabel terikatnya yaitu kegunaan yang dirasakan, konfirmasi, kesesuaian tugas, kelanjutan niat, dan dampak kinerja</li> <li>2. Populasi/sampel 305 dokter dari lima rumah sakit di Taiwan</li> <li>3. Tempat penelitian lima rumah sakit di Taiwan</li> <li>4. Objek penelitian sistem informasi rumah sakit berbasis cloud</li> </ol>	Aplikasi AMOS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
5	Harr, Brocke, & Urbach (2019)	<i>Evaluating the individual and organizational impact of enterprise content management systems</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah empat perusahaan di Jerman yang menggunakan enterprise content management system (ECMS) sedangkan sampelnya adalah 225 karyawan di empat perusahaan di Jerman	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Kualitas Proses</li> <li>e. Penggunaan</li> <li>f. Kepuasan Pengguna</li> <li>g. Dampak Individu</li> <li>h. Efisiensi</li> <li>i. Kolaborasi</li> <li>j. Kepatuhan</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ECMS berpengaruh positif terhadap manajemen konten organisasi dalam hal efisiensi, kolaborasi, dan kepatuhan. Ini juga memberikan bukti bahwa penggunaan ECMS saja tidak memberikan dampak bagi organisasi, tetapi perlu dimoderasi baik oleh dampak ECMS pada pengguna atau kepuasan pengguna ECMS.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat Penggunaan dan kepuasan pengguna</li> <li>2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yaitu kualitas proses, sedangkan variabel terikatnya yaitu dampak individu, efisiensi, kolaborasi, kepatuhan</li> <li>2. Populasi/sampel sebanyak 225 karyawan di empat perusahaan di Jerman</li> <li>3. Tempat penelitian empat perusahaan di Jerman</li> <li>4. Objek penelitian enterprise content management system (ECMS)</li> </ol>	Aplikasi PLS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
6	Rahayu, Apriliyanto, & Putro, (2018)	<i>Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang menggunakan SIKMA, sedangkan sampelnya adalah 205 mahasiswa aktif angkatan 2011-2015 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan teknik sampel random sampling atau penarikan sampel acak	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Penggunaan</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Net Benefit</li> </ul>	Berdasarkan pembuktian hipotesis menggunakan model SEM terdapat 5 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis yang ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi SIKMA belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sedangkan variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna dan net benefit</li> <li>2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi/sampel 205 mahasiswa aktif angkatan 2011-2015 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta</li> <li>2. Teknik sampling menggunakan random sampling atau penarikan sampel acak</li> <li>3. Tempat penelitian Universitas Atma Jaya Yogyakarta</li> <li>4. Objek penelitian Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA)</li> </ol>	Apliasi AMOS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
7	Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, (2020)	<i>Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas Dengan Menggunakan Model DeLone &amp; Mclean</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah pengguna e-commerce, sedangkan sampelnya adalah 365 pengguna e-commerce yang berpartisipasi di Harbolnas pada tanggal 12 Desember 2019 dengan menggunakan teknik sampel cluster random sampling yaitu ditujukan kepada mereka yang berbelanja melalui e-commerce saat Harbolnas 12 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Penggunaan</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Net Benefit</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selanjutnya hasil penelitian ini, e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas 2019 dapat memenuhi kesuksesan e-commerce berdasarkan model kesuksesan e-commerce (DeLone dan McLean, 2003).	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sedangkan variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna dan net benefit</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi/sampel sebanyak 365 pengguna e-commerce yang berpartisipasi di Harbolnas pada tanggal 12 Desember 2019</li> <li>2. Teknik sampling menggunakan cluster random sampling</li> <li>3. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (path) dan sobel test</li> <li>4. Tempat penelitian Universitas Yapis Papua Jayapura</li> <li>5. Objek penelitian e-commerce yang berpartisipasi pada Harbolnas</li> </ol>	Aplikasi SPSS

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
8	Pusparini & Sani, (2020)	<i>Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan DeLone And Mclean</i>	Populasi pada penelitian mereka adalah 367 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri, sedangkan sampelnya adalah 79 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri dengan menggunakan teknik Slovin dan Purposive Sampling	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Informasi</li> <li>b. Kualitas Sistem</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Penggunaan</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Net Benefit</li> </ul>	Merujuk dari analisis dan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik dapat memenuhi kebutuhan akademik sehingga kinerja sumber daya manusia, kualitas pelayanan, daya saing antar perguruan tinggi lain menjadi lebih baik.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan. Sedangkan variabel terikat meliputi pengguna, kepuasan pengguna, dan net benefit.</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi/sampel sebanyak 367 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri, sedangkan sampelnya adalah 79 mahasiswa dan mahasiswi STMIK Widuri</li> <li>2. Teknik sampling menggunakan teknik Slovin dan Purposive Sampling.</li> <li>3. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif</li> <li>4. Tempat penelitian STMIK Widuri Jakarta</li> <li>5. Objek penelitian sistem informasi akademik</li> </ol>	-

No	Nama peneliti (tahun)	Judul Penelitian	Populasi, sampel dan teknik sampling	Variabel	Hasil	Persamaan & Perbedaan	Alat Analisis
9	Dhya Sari (2022)	Analisis Aplikasi <i>E-Commerce</i> Shopee dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean	Populasi penelitian masyarakat provinsi Jawa Timur dengan sampel kecil 30 responden dan sampel besar 170 responden, dengan tehnik <i>Convenience Sampling</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas Sistem</li> <li>b. Kualitas Informasi</li> <li>c. Kualitas Layanan</li> <li>d. Penggunaan</li> <li>e. Kepuasan Pengguna</li> <li>f. Net Benefit</li> <li>g. Dampak Kinerja</li> </ul>	Hasil analisis dan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi shopee mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna mempengaruhi <i>net benefit</i> serta dampak kinerja.	<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sedangkan variabel terikat penggunaan, kepuasan pengguna, <i>net benefit</i>, dan dampak kinerja.</li> <li>2. Teknik analisis data menggunakan structural equation modeling (SEM)</li> </ol> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Populasi/sampel masyarakat Jawa Timur dengan sampel kecil 30 responden dan sampel besar 170 responden</li> <li>2. Teknik sampling menggunakan <i>Convenience Sampling</i></li> <li>3. Tempat penelitian Jawa Timur</li> <li>4. Objek penelitian Aplikasi Shopee</li> </ol>	Aplikasi SPSS dan Aplikasi AMOS

Sumber : (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020) (Gonzales & Wareham, 2019) (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018) (Cheng, 2020) (Harr, Brocke, & Urbach, 2019) (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018) (Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020) (Pusparini & Sani, 2020) (Sari, 2022)



## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 *E-commerce*

*E-commerce* adalah suatu perangkat teknologi yang dinamis, meliputi aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan suatu komunitas melalui transaksi elektronik, yang menyelenggarakan pertukaran elektronik barang. (Handayani, 2018). *E-commerce* merupakan proses dagang secara elektronik dimana transaksi penjualan dilakukan melalui elektronik pada jaringan internet. *E-commerce* adalah proses pembelian, penjualan atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan komputer. (Huda & Priyatna, 2019).

*E-commerce* dapat didefinisikan sebagai tempat penggunaan internet untuk membeli, menjual, atau mendukung produk dan layanan, tidak hanya sebagai pertukaran ekonomi, tetapi juga pertukaran informasi dan paska penjualan. (Bonilla, Gijon, & Vega, 2021). Perdagangan elektronik (*e-commerce*) mencakup segala bentuk kegiatan ekonomi yang dilakukan melalui koneksi elektronik dalam dekade terakhir, menurut analisis baru-baru ini, diperkirakan bahwa pasar *e-commerce* global akan mencapai lebih dari \$6388 miliar pada tahun 2024, dengan pendapatan tahunan pertumbuhan sekitar 13,5%. (Zennaro, Finco, Calzavara, & Persona, 2022)

### 2.2.2 Kualitas *E-commerce*

Kualitas layanan *e-commerce* tentunya sangat menarik untuk dikaji, karena *kualitas website* sangat berpengaruh terhadap banyaknya pelanggan yang mengakses dan memutuskan untuk berbelanja dengan menggunakan *e-commerce*. Kualitas *e-commerce* ditentukan oleh nilai lebih yang diberikan pada produk atau jasa dengan cara mengintegrasikan beberapa komponen dari sumber yang berbeda yaitu, interaksi pengguna dan kualitas layanan pada *e-commerce* itu sendiri, serta Informasi, interaksi pengguna dan kualitas layanan saat ini merupakan faktor - faktor yang mempengaruhi ke-efektifan dari sebuah *e-commerce* secara signifikan. Dengan mempertimbangkan faktor – faktor tersebut, para pelaku *e-commerce* dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. (Aryadita, Widyastuti, & Wardani, 2017)

Kualitas *website e-commerce* dapat berpengaruh pada jumlah pelanggan yang memutuskan untuk bertransaksi pada sebuah *e-commerce*. Untuk mengetahui kualitas sebuah *website* tentunya mengacu pada sebuah standar. Keakuratan informasi merupakan salah satu faktor terpenting penentu *website* yang berkualitas. Selain keakuratan informasi, ketidak terbatasan isi sebuah *website* serta desain menjadi faktor kunci mengapa sebuah *website* berkualitas dan harus terus dikelola agar keberadaan *website* tidak tergeser oleh *website* yang lain. (Trisnawan, Kertahadi, & m Suyadi, 2015)

### 2.2.3 Model TAM dan UTAUT

Model - model penelitian lainnya digunakan sebagai dasar pembeda antara model kesuksesan *aplikasi DeLone and McLean* dengan model lainnya seperti pada penjelasan beberapa model berikut.

#### 1. TAM (technology acceptance model)

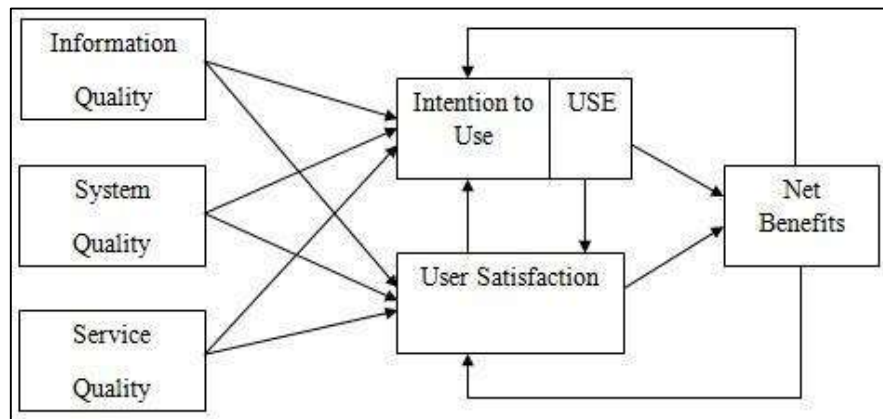
Salah satu variabel utama di TAM (*technology acceptance model*) adalah niat (*intention*) yang dimodelkan mempengaruhi perilaku (*behavior*). Niat dipengaruhi oleh dua variabel utama TAM yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. TAM tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol perilaku. Hasil penelitian pada TAM berupa pengaruh antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Jogiyanto, 2008).

#### 2. UTAUT (*unified theory of acceptance and use of technology*)

Merupakan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi, model UTAUT diuji dengan dua cara yaitu dengan menguji model pengukuran dan menguji model pengukuran untuk menguji reliabilitas dan validitas dari model. Pengujian model strukturalnya untuk menguji pengaruh-pengaruh dari koefisien-koefisien jalurnya (Jogiyanto, 2008).

#### 2.2.4 Model kesuksesan aplikasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean kembali mengembangkan Model Kesuksesan publikasi tahun 1992 pada tahun 2003. Gambar model kesuksesan DeLone & McLean ditampilkan pada Gambar 2.7.



Sumber : DeLone & McLean (2003)

**Gambar 2. 9**  
**Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003)**

Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.
3. Kualitas layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi.

4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan informasi suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Dari setiap bagian yang terdapat dalam model DeLone & McLean dijabarkan lebih lanjut agar mempermudah pengukuran untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2. 2**  
**Uraian indikator dari variable sistem inormasi**

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<b>Kualitas sistem (<i>Systems Quality</i>)</b>	
1. Kegunaan ( <i>usability</i> )	Sistem informasi dinyatakan berkualitas jika sistem tersebut mudah digunakan. kemudahan digunakan dapat diukur dari sisi penggunaannya yaitu sistem dapat dipelajari dan dipahami dengan mudah oleh pengguna atau masyarakat awam karena sistem yang sederhana dalam pengoperasiannya.
2. Keandalan sistem ( <i>reliability</i> )	Keandalan sistem informasi adalah sistem tidak mudah mengalami kesalahan dan kerusakan. Sistem dapat melayani pengguna tanpa ada permasalahan dan kerusakan pada saat penggunaan dilakukan.

<b>Variabel dan Indikator</b>	<b>Penjelasan</b>
3. Kecepatan akses ( <i>response time</i> )	Kecepatan akses merupakan response time yang dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
4. Kemampuan beradaptasi ( <i>adaptability</i> )	Kemampuan sistem dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna serta mudah diadaptasikan di dalam aplikasi dan mudah diadaptasi oleh pengguna
<b>Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)</b>	
1. Kelengkapan ( <i>completeness</i> )	Kelengkapan sistem dapat dilihat dari informasi yang diberikan sistem, informasi yang diberikan sistem harus memenuhi kebutuhan pengguna. sistem dapat dikatakan berkualitas dan informasi dapat dijadikan pengambilan keputusan. sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna.
2. Relevan ( <i>relevance</i> )	Kualitas informasi yang relevan yaitu informasi yang diberikan berbeda untuk masing-masing pengguna sesuai kebutuhan penggunaan.
3. Keamanan ( <i>security</i> )	Merupakan keamanan informasi dari campur tangan orang lain atau orang yang tidak berhak atas informasi.
4. Kemudahan pemahaman ( <i>ease of understanding</i> )	Informasi yang disajikan mudah dipahami dan dimengerti
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>	
1. Jaminan ( <i>assurance</i> )	Layanan sistem yang diberikan berupa pengetahuan yang bebas dari resiko atau ketidakpastian.
2. Empati ( <i>empathy</i> )	Kemudahan pengguna berinteraksi dengan sistem, pengguna dapat bertransaksi dengan memahami keperluan pengguna.
3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Daya tanggap layanan yang diberikan kepada pengguna
<b>Penggunaan (<i>use</i>)</b>	
1. Sifat penggunaan ( <i>nature of use</i> )	Pengguna sering menggunakan sistem informasi, sifat pengguna terhadap sistem.

<b>Variabel dan Indikator</b>	<b>Penjelasan</b>
2. Jumlah kunjungan situs ( <i>number of site visits</i> )	Seberapa sering pengguna masuk ke aplikasi
3. Jumlah transaksi yang dieksekusi ( <i>number of transactions executed</i> )	Seberapa sering pengguna melakukan transaksi
<b>Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)</b>	
1. Pembelian kembali ( <i>repeat purchases</i> )	Pembelian kembali pada aplikasi oleh pengguna
2. Kunjungan kembali ( <i>repeat visits</i> )	Kunjungan kembali pada aplikasi oleh pengguna
3. Survei pengguna ( <i>user surveys</i> )	Umpan balik dari pengguna aplikasi
<b>Net Benefit</b>	
1. Penghematan waktu ( <i>time saving</i> )	Secara keseluruhan aplikasi mencapai tujuan dari Shopee untuk menjadi aplikasi yang memudahkan transaksi antara pelanggan dengan penjual kapanpun dan dimanapun
2. Pasar yang diperluas ( <i>expanded markets</i> )	Secara keseluruhan aplikasi mencapai tujuan dari Shopee untuk menjadi aplikasi yang memudahkan pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam menemukan penjual yang diinginkan dari market manapun
3. Mengurangi biaya pencarian ( <i>Reduced Search Cost</i> )	Secara keseluruhan aplikasi dapat mengurangi biaya pencarian barang, karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
<b>Dampak kinerja (<i>Performance Impact</i>)</b>	
1. Dampak kinerja ( <i>performance impact</i> )	Aplikasi dapat mempengaruhi kinerja pengguna saat menggunakan aplikasi. Aplikasi bisa menjadi hemat untuk pengguna dengan mendapatkan diskon atau dapat membandingkan harga dengan barang <i>offline</i> . Meningkatkan produktivitas saat mencari produk dan layanan, membeli produk yang tidak akan tersedia di area terdekat

Sumber : (Delone & Mclean, 2003) (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020)

Dimensi keberhasilan yang berbeda dari model keberhasilan DeLone dan McLean secara lebih rinci dan memberikan pilihan contoh ukuran yang divalidasi yang dapat digunakan kembali untuk penerapan model di masa mendatang. meskipun tidak bisa menjadi acuan pengukuran yang komprehensif, studi yang dikutip harus memberikan gambaran umum pertama dan titik awal yang baik untuk pencarian literatur yang lebih spesifik.

Kualitas sistem merupakan dimensi keberhasilan. Langkah-langkah ini biasanya berfokus pada aspek kegunaan dan karakteristik kinerja sistem yang diperiksa. Ukuran indikator dalam kualitas sistem *Access, Convenience, Customization, Data accuracy, Data currency, Ease of learning, Ease of use, Efficiency, Flexibility, Integration, Interactivity, Navigation, Reliability, Response time, Sophistication, System accuracy, System features, dan Turnaround time*. Kualitas informasi merupakan dimensi keberhasilan yang diinginkan dari output sebuah sistem informasi. Contohnya adalah informasi yang dapat dihasilkan seperti statistik penjualan terkini. Item pengukuran meliputi *Accuracy, Adequacy, Availability, Completeness, Conciseness, Consistency, Format, Precision, Relevance, Reliability, Scope, Timeliness, Understandability, Uniqueness, Usability, dan Usefulness*.

Kualitas layanan merupakan dimensi keberhasilan pendukung yang diterima pengguna dari sebuah sistem informasi seperti pelatihan, *hotline*, atau *helpdesk*. Item pengukuran meliputi *Assurance, Empathy, Flexibility, Interpersonal quality, Intrinsic quality, IS training, Reliability, Responsiveness,*



dan *Tangibles*. Dimensi keberhasilan kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran meliputi *Adequacy*, *Effectiveness*, *Efficiency*, *Enjoyment*, *Information satisfaction*, *Overall satisfaction*, dan *System satisfaction*. Sedangkan dimensi keberhasilan manfaat bersih, merupakan sejauh mana keberhasilan sistem informasi berkontribusi berbagai pemangku kepentingan. (Urbach & Müller, 2012)

## 2.3 Hubungan Antar Variabel

### 2.3.1 Kualitas sistem dengan Penggunaan dan kepuasan pengguna

Berdasarkan kajian teori pada penelitian sebelumnya dimana kualitas sistem memiliki pengaruh positif pada penggunaan dan kepuasan pengguna *e-commerce* (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Hasil pengujian terdapat varians 12,2 % untuk ketergantungan sistem (penggunaan sistem), 80,3 % untuk kepuasan pengguna dan 68,7 % untuk persepsi kegunaan (dampak individu). Konstruk independen kualitas sistem memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk mediator *individual impact* dan *perceived usefulness* yang memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk kepuasan pengguna (Gonzales & Wareham, 2019).

Studi ini menyelidiki kualitas sistem melalui tiga dimensi dan 11 indikator, dan temuan mengungkapkan bahwa kualitas keseluruhan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan actual penggunaan (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018). kualitas sistem yang dirasakan dokter (DE 5 0,184), artinya kualitas sistem memiliki efek langsung yang signifikan (Cheng, 2020).

Analisis model menunjukkan bahwa kualitas sistem yang memiliki dampak signifikan pada konstruksi kepuasan pengguna. (Harr, Brocke, & Urbach, 2019). Kualitas sistem (*system quality*) mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). kualitas sistem *e-commerce* yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem *e-commerce* (Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020). kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dengan baik (Pusparini & Sani, 2020)

### **2.3.2 Kualitas informasi dengan penggunaan dan kepuasan pengguna**

Untuk pengguna *e-commerce*, pengalaman menggunakan layanan selama beroperasi dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, seperti deskripsi produk. kesesuaian yang baik antara kualitas informasi dan penggunaan dapat meningkatkan perasaan senang dan puas oleh pengguna (DeLone & McLean, 2014) dan (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Hasil pengujian terdapat varians 65,2% untuk kegunaan yang dirasakan, dan 77,3 % untuk kepuasan pengguna. Konstruk independen kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk mediator kepuasan pengguna (Gonzales & Wareham, 2019).

Studi ini menyelidiki kualitas keseluruhan melalui tiga dimensi dan 11 indikator, dan temuan mengungkapkan bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan actual penggunaan (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018). Hasil penelitian menyatakan bahwa dokter mungkin

lebih bergantung pada kualitas informasi yang ditawarkan oleh HIS berbasis *cloud* dalam menilai kegunaan system (Cheng, 2020). penggunaan hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi (Harr, Brocke, & Urbach, 2019). Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). kualitas informasi *e-commerce* yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem *e-commerce* (Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020). kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dengan baik (Pusparini & Sani, 2020).

### **2.3.3 Kualitas layanan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna**

Adapun pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan e-commerce, layanan yang disajikan oleh *e-commerce* berdampak pada pengguna dan kepuasan pengguna, dimana dari layanan yang disajikan menimbulkan komentar pelanggan, keluhan, dan pujian. Sehingga minat untuk menggunakan akan lebih tinggi dalam kasus pengalaman menggunakan *e-commerce* (DeLone & McLean, 2014) dan (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Hasil pengujian terdapat varians 65,2% untuk kegunaan yang dirasakan, dan 77,3 % untuk kepuasan pengguna. Konstruk independen kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk mediator kepuasan pengguna (Gonzales & Wareham, 2019). Studi ini menyelidiki kualitas layanan melalui tiga dimensi dan 11 indikator, dan temuan mengungkapkan bahwa kualitas keseluruhan secara signifikan

mempengaruhi kepuasan pengguna dan actual penggunaan (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018).

Kualitas layanan dukungan teknis umum dan kualitas dan kinerja layanan penyimpanan *cloud* semuanya memiliki efek langsung yang signifikan (Cheng, 2020). Tingkat kualitas layanan yang tinggi dikaitkan dengan tingkat penggunaan ECMS yang tinggi dan tingkat kualitas layanan yang tinggi dikaitkan dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dengan ECMS (Harr, Brocke, & Urbach, 2019). Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). kualitas pelayanan *e-commerce* yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem *e-commerce* (Pertiwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020). kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dengan baik (Pusparini & Sani, 2020).

#### **2.3.4 Penggunaan dengan kepuasan pengguna dan net benefit**

Dalam versi yang diperbarui (Delone & Mclean, 2003) model menjelaskan dalam prosesnya penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna, dan pengalaman positif dengan penggunaan akan menghasilkan kepuasan pengguna (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Hasil pengujian terdapat varians 12,2 % untuk ketergantungan sistem (penggunaan sistem), 80,3 % untuk kepuasan pengguna dan 68,7 persen untuk persepsi kegunaan (dampak individu), maka kepuasan pengguna memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk

dependen yaitu ketergantungan sistem (*System Use*) (Gonzales & Wareham, 2019).

Berkenaan dengan penggunaan aktual, hasilnya mengungkapkan bahwa penggunaan aktual secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018). hasilnya menyiratkan bahwa dokter dapat lebih mengandalkan kualitas layanan penyimpanan *cloud* yang disediakan oleh penyedia layanan penyimpanan *cloud* melalui penggunaan HIS berbasis *cloud* dalam menilai kepuasan mereka dan niat untuk melanjutkan sistem (Cheng, 2020). Tingkat penggunaan yang tinggi dikaitkan dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dengan ECMS (Harr, Brocke, & Urbach, 2019). Penggunaan (*use*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan baik (Pusparini & Sani, 2020).

### **2.3.5 Kepuasan dengan net benefit**

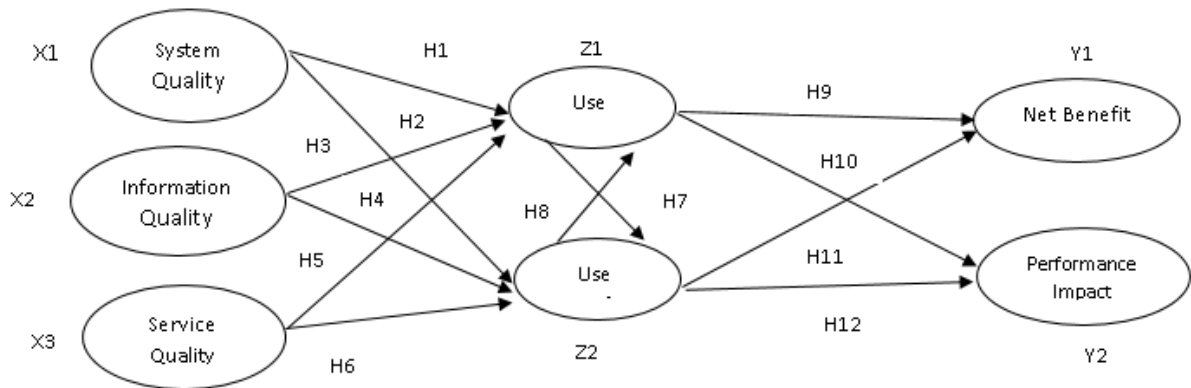
Dalam konteks *e-commerce*, diharapkan hubungan antara pengguna, kepuasan pengguna dan pengaruh pada Net Benefit, serupa dengan model yang diusulkan DeLone dan McLean (1992) dan (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Hasil pengujian terdapat varians 12,2 % dimana terdapat hubungan yang signifikan antara konstruk *user satisfaction* dengan ketergantungan sistem (Gonzales & Wareham, 2019). Ditemukan bahwa penggunaan aktual, bersama dengan kepuasan pengguna, secara signifikan memprediksi dampak kinerja. Berkenaan dengan efek pada dampak kinerja dengan penggunaan aktual dan

kepuasan pengguna, dikonfirmasi bahwa penggunaan aktual, bersama dengan kepuasan pengguna, keduanya secara signifikan memprediksi dampak kinerja (Aldholay, Isaac, & Abdullah, 2018).

Peningkatan persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan, dilanjut niat berkelanjutan penggunaan dan persepsi tentang dampak kinerja (Cheng, 2020). Penggunaan dan kepuasan pengguna keduanya memiliki efek yang cukup besar pada dampak individu, dampak ECMS pada pengguna individu (Harr, Brocke, & Urbach, 2019). Penggunaan dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih (net benefits) (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018). penggunaan dan kepuasan pengguna *e-commerce* yang berpartisipasi pada Harbolnas berpengaruh langsung terhadap pemerolehan manfaat-manfaat bersih (Pertwi, Sejati, & Prasetianingrum, 2020). penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih (Pusparini & Sani, 2020).

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Penyelesaian masalah pada penelitian ini dilakukan dengan memodifikasi pada model DeLone dan Mcleone. Terdapat penambahan dimana diduga variabel penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individu (*performace impact*). (Tam, Loureiro, & Oliveira, 2020). Kebermanfaatan bersih (*Net Bnefit*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta kebermanfaatan bersih berpengaruh terhadap pengguna dihilangkan. (Rahayu, Apriliyanto, & Putro, 2018)



Sumber : Modifikasi Model Tam, Loureiro, & Oliveira (2020) dan Model Rahayu, Apriliyanto, & Putro (2018)

**Gambar 2. 10**  
**Model Konseptual**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Dari model konseptual Sub Bab 2.4, hipotesis penelitian yang dikembangkan yaitu sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee.

H2 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee.

H3 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee.

H4 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee.

H5 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) aplikasi Shopee.

H6 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee.

H7 : Penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) aplikasi Shopee.

H8 : kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*use*) aplikasi Shopee.

H9 : Penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* aplikasi Shopee.

H10: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* aplikasi Shopee.

H11: Penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap *performance impact* aplikasi Shopee.

H12: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap *performance impact* aplikasi Shopee.