

## **BAB IV**

### **MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

#### **4.1 TEORI DASAR DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Dibagian awal bab ini akan dijelaskan teori dasar dan perumusan model penelitian. Dijelaskan juga hipotesis yang akan diajukan, kemudian penjelasan definisi variabel-variabel dalam penelitian beserta indikator yang akan digunakan.

##### **4.1.1 TEORI DASAR**

Menurut DeLone dan McLean (1992) mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dampak individu (*Individual Impact*) dan dampak organisasi (*Organizational Impact*). Dengan adanya perkembangan penelitian atas model awal tersebut, pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan pemutakhiran dengan menambahkan variabel *Service Quality* serta merubah variabel *Individual Impact* dan variabel *Organizational Impact* menjadi variabel *Net Benefit*. Wicaksana dkk, (2017 : 217).

Model dasar kesuksesan sistem informasi yang diajukan oleh DeLone dan Mc Lean banyak digunakan sebagai acuan dalam penelitian maupun evaluasi pada sebuah organisasi. Berdasarkan kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya serta adanya perubahan peran dan tanggapan dari perkembangan sistem informasi, maka DeLone & Mc Lean (2003) memperbaharui modelnya dan menyebutnya

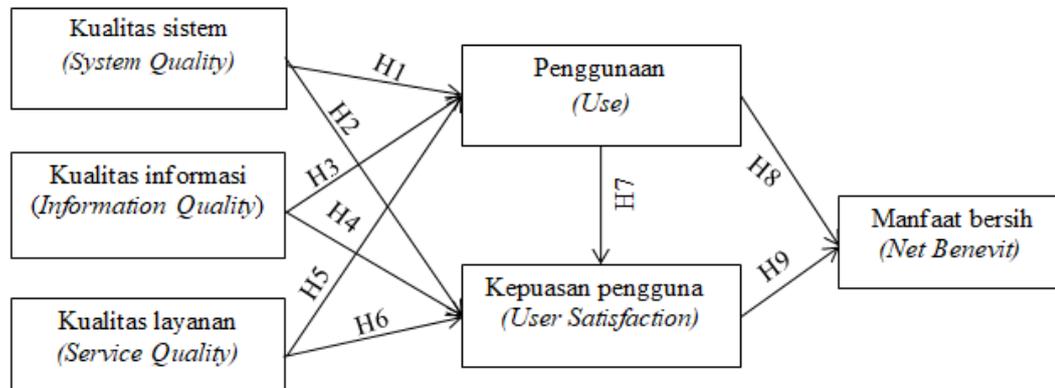
sebagai model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mc Lean yang diperbaharui (Update D&M IS Succes Model) dalam Alifah, (2016 : 248).

## **4.2 KONSEPTUAL MODEL**

### **4.2.1 Hipotesis**

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani hypo yang berarti di bawah dan thesis yang berarti pendirian, pendapat yang ditegakkan, kepastian. Jika dimaknai secara bebas, maka hipotesis berarti pendapat yang kebenarannya masih diragukan. Dalam penelitian ada dua jenis hipotesis yang seringkali harus dibuat oleh peneliti, yakni hipotesis penelitian dan hipotesis statistik Arfian, (2017 : 17).

- a. Pengujian hipotesis penelitian merujuk pada menguji apakah hipotesis tersebut betul-betul terjadi pada sampel yang diteliti atau tidak. Jika apa yang ada dalam hipotesis benar-benar terjadi, maka hipotesis penelitian terbukti, begitu pun sebaliknya.
- b. Pengujian hipotesis statistik berarti menguji apakah hipotesis penelitian yang telah terbukti atau tidak terbukti berdasarkan data sampel tersebut dapat diberlakukan pada populasi atau tidak.



**Gambar 4.1** Konseptual Hipotesis Model Penelitian IS Succes Model  
Marselia et al, (2018)

Berdasarkan konseptual model diatas, maka disusun hipotesis yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti, berikut penjabarannya :

### 1. Hubungan kualitas sistem terhadap penggunaan

Kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap pengguna di karenakan mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika pengguna menggunakan dari sistem *website digital library*, baik dari segi hardware maupun dari segi software. Penelitian yang dilakukan oleh Utomo dkk, (2017) dan Siti Rahmi, (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H1 : Kualitas sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use)**

## **2. Hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna semakin cepat sistem pada suatu website merespon kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa puas menggunakan website tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Utomo dkk, (2017) dan Pawirosumarto, (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem. Maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H2 : Kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

## **3. Hubungan kualitas informasi terhadap penggunaan**

Kualitas informasi sangat berpengaruh terhadap pengguna bisa terjadi apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat, dan tepat. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi terhadap pengguna. Penelitian ini mengukur Kualitas informasi terhadap pengguna yang telah dilakukan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pawirosumarto, (2016) dan Djuhono Tan, (2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H3 : Kualitas informasi (*Information Sistem*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*)**

#### **4. Hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila kualitas informasi yang di berikan sesuai yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem kemungkinan besar pengguna akan merasa puas. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi tersebut terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini mengukur Kualitas informasi terhadap pengguna yang telah dilakukan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliana, (2016) dan Septianita dkk, (2014) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H4 : Kualitas informasi (*Information Sistem*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

#### **5. Hubungan kualitas layanan terhadap penggunaan**

Kualitas layanan berpengaruh terhadap pengguna karena merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, (2016) dan Marselia dkk, (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H5 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*)**

## **6. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena apabila kualitas layanan pada sebuah sistem yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Pawirosumarto, (2016) dan Trihandayani, dkk (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

**H6 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

## **7. Hubungan penggunaan terhadap kepuasan pengguna**

Penggunaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem merupakan respon atau tanggapan yang diajukan oleh pengguna setelah memakai sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Hermanto et al, (2018) dan Hudin & Riana, (2016) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

**H7 : Hubungan penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)**

## **8. Hubungan pengguna terhadap hasil akhir**

Pengguna sangat berpengaruh terhadap hasil akhir berdampak pada keberadaan pengguna suatu sistem terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Muniroh, (2016) dan Krisdiantoro dkk, (2018) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap hasil akhir dan penelitian yang di lakukan. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

**H8 : Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir (*Net Benevit*)**

## **9. Hubungan kepuasan pengguna terhadap hasil akhir**

kepuasan pengguna berpengaruh terhadap hasil akhir karna jika pengguna mudah dalam menggunakan suatu sistem maka pengguna akan mendapatkan kepuasan dan akan mendapatkan hasil akhir yang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana, (2016) dan Arfian, (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap hasil akhir dan penelitian yang di lakukan oleh. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

**H9 : kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap hasil akhir (*Net Benevit*)**

### 4.3 VARIABEL PENELITIAN

Variabel penelitian definisikan sebagai variasi dari sesuatu yang menjadi sasaran dalam sebuah penelitian. Dilihat dari segi perannya, variabel dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu *independent variable* dan *dependent variable*.

#### 4.1 Variabel penelitian

NO	VARIABEL	DEFENISI	REFERENSI
1.	Kualitas sistem ( <i>Systems Quality</i> )	kualitas sistem berfokus pada performa sistem secara menyeluruh, baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, hingga prosedur dari sistem informasi yang menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. Indikatornya terdiri dari ( <i>ease of use</i> ) kemudahan penggunaan), keandalan sistem ( <i>reliabilitas</i> ) dan ( <i>response time</i> ) waktu respon	(Saputro dkk, 2015)
2.	Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> )	Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan oleh pengguna ketika memakai sistem. Indikator pengukuran kualitas informasi meliputi ketersediaan/kelengkapan informasi ( <i>completeness</i> ), relevansi kebutuhan ( <i>relevance</i> ), dan keakurasian informasi ( <i>accurate</i> )	(Sapty Rahayu dkk, 2018)
3.	Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )	Pengguna sistem informasi mengharapkan pelayanan yang sesuai ekspektasi ketika menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel ini menjamin adanya layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti update dan respon terhadap feedback yang diberikan oleh pengguna. Indikator pengukur kualitas layanan meliputi jaminan sistem ( <i>assurance</i> ), empati ( <i>empathy</i> ), dan waktu respon layanan	(Trihandayani dkk, 2018)

		<i>(responsiveness)</i> .	
4.	Pengguna ( <i>Use</i> )	Variabel ini mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi Frekuensi penggunaan ( <i>user frequency</i> ), Jumlah pengguna dan fitur yang digunakan ( <i>Number of use or feature used</i> ), Untuk digunakan kembali ( <i>Intention to reuse</i> )	(Sapty Rahayu dkk, 2018)
5.	Kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )	Kepuasan Penggunaan ( <i>User Satisfaction</i> ) merupakan respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem. Ada beberapa indikator yang di gunakan yaitu :( <i>Informational satisfaction</i> ),Kepuasan menyeluru ( <i>Overall satisfaction</i> ),( <i>Effectiveness</i> ) Efektivitas	(Saputro dkk, 2015)
6.	<i>Manfaat bersih</i> ( <i>Net benefit</i> )	Variabel manfaat bersih merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi. Pilihan dampak apa yang harus diukur tergantung dari sistem yang dievaluasi dan tujuan penelitian indikator yang di gunakan: meningkatkan berbagi pengetahuan ( <i>improve knowledge sharing</i> ), Kegunaan ( <i>Usefulness</i> ), Menjadikan pekerjaan lebih mudah ( <i>makes job easier</i> )	(Trihandaya ni dkk, 2018)

#### 4.4 INDIKATOR PENELITIAN

##### 4.2 Indikator dalam penelitian

NO	VARIABEL	INDIKATOR	DEFENISI	REFERENSI
1.	Kualitas sistem ( <i>Systems Quality</i> )	1. Kemudahan penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )  2. Keadandalaan sistem ( <i>Reliabilitas</i> )  3. Waktu respon ( <i>Response time</i> )	Digital library UNAMA mudah dipahami dan dioperasikan.  Digital library UNAMA dapat melayani kebutuhan informasi tanpa adanya masalah  Tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan informasi setelah mengakses digital library	(Trihandayani dkk, 2018)
2.	Kualitas informasi ( <i>Information Quality</i> )	1 Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )  2 Relevan ( <i>Relevance</i> )	Informasi yang di berikan digital library UNAMA lengkap  Informasi yang di berikan dan yang di dapatkan dari digital library sesuai dengan kebutuhan pengguna  Informasi yang dapat kan dari	Azhar Susanto, (2017:44)

		3 Akurasi ( <i>Accurate</i> )	Digital library UNAMA tidak ambigu dan bebas dari kesalahan	
3.	Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )	1. Jaminan ( <i>Assurance</i> )  2. Empati ( <i>Empathy</i> )  3. Responsivitas	Lembaga penyedia layanan website digital library UNAMA berepotasi baik  Layanan digital library UNAMA berepotasi baik  Respon menampilkan informasi yang di berikan digital library UNAMA sangat cepat	(Primadian & Prasajo, 2018)
4.	Pengguna ( <i>Use</i> )	1. Frekuensi penggunaan ( <i>user frequency</i> )  2. Jumlah pengguna dan fitur yang digunakan ( <i>Number of use or feature used</i> )  3. Untuk digunakan	Dalam seminggu Pengguna sering mengakses digital library UNAMA untuk mendapatkan informasi terkait dengan data yang di butuhkan  Fitur Digital Library berfungsi dengan baik  Kualitas sistem, informasi, layanan dari digital library membuat	(Gayatri & Desak, 2017)

		kembali ( <i>Intention to reuse</i> )	pengguna ingin menggunakan kembali	
5.	Kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> )	<p>1. Kepuasan informasi (<i>Informational satisfaction</i>)</p> <p>2. Kepuasan menyeluru (<i>Overall satisfaction</i>)</p> <p>3. Efektivitas (<i>Effectiveness</i>)</p>	<p>Digital library UNAMA membantu dalam mencari informasi yang dibutuhkan dalam waktu cepat dan dengan informasi yang disajikan website digital library UNAMA sesuai dengan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna</p> <p>Dengan kualitas dan layanan yang bagus di berikan pada website digital library memberikan kepuasan kepada penggunanya</p> <p>Tidak menemukan kendala pada digital library UNAMA</p>	(Trihandayani dkk, 2018)
6.	<i>Manfaat bersih</i> ( <i>Net benefit</i> )	1. meningkatkan berbagi pengetahuan ( <i>improve knowledge sharing</i> )	Website digital library UNAMA meningkatkan pengetahuan dan memungkinkan untuk membagikan informasi yang di dapatkan dengan	(Pamungkas & Priyanto, 2017)

		2. Kegunaan ( <i>Usefulness</i> )	mudah Website digital library UNAMA mengurangi waktu yang dan habiskan dalam mencari informasi terkait kegiatan akademis	
		3. Menjadikan pekerjaan lebih mudah ( <i>makes job easier</i> )	Website digital library UNAMA Menjadikan pekerjaan lebih mudah	

#### 4.5 INSTRUMEN PENELITIAN

Pengumpulan data akan diambil melalui kuesioner yang akan di sebarakan kepada mahasiswa dan masyarakat Jambi yang menggunakan website digital library. Dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan dengan alternative skala pengukuran dibagi menjadi beberapa nilai yang masing-masing skala mempunyai skor penilaian antara 1 – 5, dimana skor 1 untuk jawaban responden yang sangat tidak setuju sampai dengan skor 5 untuk jawaban responden yang sangat setuju.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan *website digital library* Universitas Dinamika Bangsa Jambi untuk mengetahui tingkat kesuksesan dan ekspetasi yang dirasakan penggunanya.

