

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. ANALISIS

Analisis adalah suatu kegiatan untuk menguraikan atau memecahkan masalah terhadap objek yang akan diteliti atau diamati oleh penelitian untuk menentukan kualitas sistem informasi yang dirancang dan ditaksirkan maknanya.

Menurut Jogiyanto : [4]

“Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.”

Menurut Bloom : [5]

“Analisis adalah menguraikan pengetahuan ke bagian bagiannya dan menunjukkan hubungan diantara bagian-bagian tersebut. Dan membedakan fakta dari interpretasi, data dari kesimpulan, dan menganalisis struktur dasar, bagian-bagian, hubungan antara.”

Menurut Budiono [6] “analisis merupakan penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu aktivitas mengidentifikasi dan mengevaluasi suatu permasalahan untuk menguraikan, membedakan, dan memilah permasalahan untuk dikaji lebih lanjut dan ditaksir maknanya.

2.2. KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Seddon dan Kiew [7] “Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan

sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri.”

Menurut Reilly [8] “berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan seorang pelanggan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan.”

Menurut Jogiyanto [9] “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tanggapan seorang pengguna terhadap penilaian mencakup pengalaman sistem yang pernah digunakan.

2.3. APLIKASI

Menurut Jogiyanto [10]“Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.”

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community [11] “Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.”

Menurut Yuhfizar [11] “Aplikasi adalah program yang sengaja dibuat dan dikembangkan sebagai pemenuh kebutuhan penggunanya dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.”

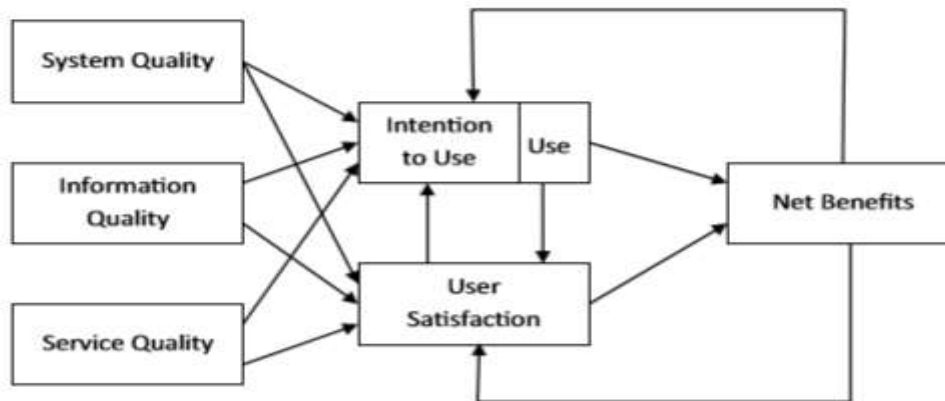
Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah komponen yang berkembang sebagai program yang bermanfaat, menghibur, dan dapat digunakan oleh masyarakat.

2.4. MAXstream

MAXstream adalah layanan video yang menayangkan beragam konten dalam bentuk *Video on Demand* dan siaran TV. MAXstream merupakan aplikasi milik telkomsel yang dirilis pada 23 maret 2018, kemudian aplikasi ini *diupdate* pada 18 september 2022. Aplikasi MAXstream termasuk katalog dari telkomsel untuk layanan video via videoMAX. Kemudian fitur dalam MAXstream: Log In Menggunakan Nomor Handphone Telkomsel, Beranda Informasi, Pertandingan Piala Dunia, Chanel Linear, Katalog Catchplay, HOOQ, Nickelodeon Play, dan VIU, Cari Berbagai Film, Serial TV, series iflix, series nomo, series vidio, dan tayangan olahraga, paket videoMAX menarik dari Telkomsel. Beranda Informasi: Cek Informasi Kuota VideoMAX, Beli Paket VideoMAX, *Time shift* atau *rewind* hingga 24 jam, Pilih Genre Favoritmu, Pilih Bahasa yang digunakan.

2.5. DELONE AND MCLEAN

Menurut Garrity & Sanders [12] Model kesuksesan *DeLone dan McLean* yaitu sebuah model yang sederhana, lengkap dan valid dalam mengukur kesuksesan. Model *DeLone and McLean* yaitu model yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit*.



Gambar 2.1 Delone and McLean IS Success Model 2003 [13]

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Variabel 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 *ease of use* (kemudahan pengguna), *reliability* (reliabilitas), *response time* (waktu respon), dan *flexibility* (fleksibilitas), dan *security* (keamanan).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel kualitas informasi merupakan output dari pengguna sistem informasi oleh pengguna, berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan sistem dan kegunaannya bagi pengguna. Indikatornya yang digunakan terdiri dari *completeness* (kelengkapan), *relevance* (relevansi), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *format* (penyajian informasi), *ease of understanding* (kemudahan pemahaman).

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Variabel kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna dari pengelola sistem informasi, Variabel ini menjamin adanya

layanan yang diberikan oleh sistem informasi, seperti *update* dan respon terhadap *feedback* yang diberikan oleh pengguna adapun indikatornya terdiri dari *assurance* (jaminan), *empatky* (empati), dan *responsiveness* (responsif).

4. Pemakaian (*Use*)

Variabel penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Indikator pengukuran pemakaian meliputi semua hal tentang kebiasaan penggunaan sistem, seperti *frequebcy of use* (jangka waktu penggunaan), dan *nature of use* (sifat penggunaan).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel kepuasan pengguna mengacu pada respon dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Variabel pengukur kepuasan pengguna adalah *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektivitas), dan *overall satisfaction* (kepuasan menyeluruh).

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Variabel manfaat bersih merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja baik secara individual maupun organisasi. Indikatornya terdiri dari *improve knowledge sharing* (meningkatkan berbagai pengetahuan) dan *reduce information search time* (mengurangi waktu pencarian informasi).

2.6. SKALA LIKERT

Menurut Sugiyono [14] skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih.

Menurut Much et al [15] skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/ nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku dalam proses analisis data, komposit skor, biasanya jumlah atau rata-rata, dari semua butir pernyataan dapat digunakan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa skala likert adalah sebuah kumpulan butir-butir pertanyaan yang dapat melihat dan mengukur perilaku individu.

Biasanya disediakan empat pilihan skala dengan format yang terlihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 skala likert [15]

Pertanyaan positif	Pertanyaan negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 4	Setuju(S) = 4
Netral (N) =3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2.7. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi menurut Sugiyono [16] adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Arikunto [17] berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh jumlah dari subjek yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi.

2.8. SEM (*STRUCTURAL EQUATION MODELLING*)

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran langsung. Dengan menggunakan SEM memungkinkan untuk dapat memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel *laten*. SEM memiliki *fleksibilitas* yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan teori dan data. Terdapat dua macam SEM, yakni SEM berdasarkan pada *kovarians* (*covariance based SEM/CBSEM*) yang umumnya diselesaikan dengan software seperti AMOS, LISREL, EQS, dan SEM berbasis komponen atau varian (*component based SEM*) yang populer dengan *Partial Least Square* (PLS) umumnya diselesaikan dengan software seperti SmartPLS, PLS Graph, GUI dan VisualPLS[18].

2.9. PENELITIAN SEJENIS

Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang membahas atau yang menggunakan metode *Delone And Mclean*, adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.2 Penelitian Sejenis

No	Judul	Metode Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	“Analisis kepuasan pengguna layanan google-forms sebagai media survey online menggunakan delone and mclean”. [2]	Delone & Mclean	Dari hasil analisis menggunakan delone and mclean Variabel Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) secara parsial tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>). Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) secara parsial tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>). Variabel Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>). Variabel Penggunaan (<i>Use</i>) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>).
2.	“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model <i>Delone and Mclean</i> ”. [19]	Delone & Mclean	Berdasarkan hasil pembahasan bahwa terdapat pengaruh signifikan yang sedang dan searah antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi kesuksesan SIARS di RSIA Srikandi IBI Jember dengan hasil nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dan angka koefisien korelasi sebesar 0,519. Terdapat pengaruh signifikan yang sedang dan searah antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam

			<p>implementasi kesuksesan SIARS di RSIA Srikandi IBI Jember dengan hasil nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,001 angka koefisien korelasi sebesar 0,425. Terdapat pengaruh signifikan yang kuat dan searah antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi kesuksesan SIARS di RSIA Srikandi IBI Jember dengan hasil nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dan angka koefisien korelasi sebesar 0,780. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>) untuk dapat menguji model keseluruhan dan parameter-parameter individual.</p>
3.	<p>“Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean”. [20]</p>	Delone & Mclean	<p>Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada pengguna Youtube di Indonesia, mengenai kepuasan pengguna Youtube sebagai media edukasi atau pendidikan dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Informasi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,051 (bertanda positif) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan nilai thitung sebesar 0,499 dengan tingkat signifikansi 0,619 (<0,05). Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) tidak dapat diterima.</p>

Berdasarkan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa dari tiga penelitian diatas merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan topik permasalahan yang terdapat pada penelitian penulis. Persamaan dari tiga penelitian tersebut terletak pada metode yang digunakan yaitu metode Delone and McLean dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data berupa kuesioner. Terdapat perbedaan antara tiga penelitian tersebut yaitu terletak pada permasalahan pada setiap judul yang diangkat pada masing-masing penelitian.