

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu untuk landasan penelitian ini antara lain:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>Delone</i> Dan <i>McLean</i>	2013	Penelitian dilakukan di STMIK AMIKOM Yogyakarta dan Universitas Kristen Duta Wacana	Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	Disimpulkan bahwa penerapan sitem penerimaan mahasiswa baru yang dilakukan secara Online di Universitas Kristen Duta Wacana dan STMIK AMIKOM Yogyakarta memiliki tingkat keberhasilan yang cukup baik.
Pengujian Model <i>DeLone</i> and <i>McLean</i> Dalam Pengembangan Sistem Informasi	2007	Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas		Hasilnya, dari 8 hipotesis hanya 2 yang signifikan yakni penggunaan berpengaruh positif terhadap dampak individual dan dampak
Manajemen Akademik		Diponegoro		individual berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi. Sedangkan 6 hipotesis lainnya tidak terbukti secara empiris yaitu: kualitas sistem tidak memiliki pengaruh

			signifikan terhadap penggunaan, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai, antara penggunaan dan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu dengan yang lain
--	--	--	---

2.2 Website

Website merupakan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain dan mengandung informasi. *Website* memiliki banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya dinamakan hyperlink. *Website* memiliki dua jenis berdasarkan sifatnya yaitu web statis dan web dinamis. Web statis yaitu jenis *website* yang konten didalamnya bersifat statis/tidak berubah, contohnya adalah web profil perusahaan. Sedangkan web dinamis adalah *website* yang konten didalamnya dapat berubah karena terdapat interaksi dua arah, contoh dari *website* dinamis adalah E-Commerce dan *website* berita (Yuhefizar, S.Kom, Ir.HA Mooduto, & Hidayat, ST, 2006).

Berikut adalah elemen kunci sebuah *website* yang baik dan efektif (Brand.Digitize.Grow, 2021):

1. *Appearance or UI* (Tampilan)

Tampilan yang baik menciptakan kesan kepada pengguna untuk meningkatkan kepercayaan bahwa *website* dapat digunakan.

- Website* yang baik memiliki keserhanaan dengan tata letak yang rapi
- Pemilihan gambar dan grafik dalam menampilkan informasi
- Warna akan menyampaikan *website personality*. Pemilihan warna memiliki emosional yang besar sehingga sangat penting untuk memilih warna yang disukai audiens
- Font yang digunakan mudah dibaca.

2. *Content* (Konten)

Sebuah situs web harus memiliki isi pokok. Pengguna yang mengunjungi sebuah *website* bertujuan untuk mencari sebuah informasi yang akan membantu mereka dalam membuat keputusan.

a. Salinan (Konten) yang Singkat dan Terorganisir (*Short and Organized Copy*)

Beri label pada masing masing menu dengan jelas dan pisahkan teks menjadi sebuah-paragraf kecil. Dengan konten yang terlalu banyak akan akan membuat audiens bosan ketika mengunjungi *website*, buatlah konten yang ringkas, jelas dan menarik karena hanya ada waktu kurang dari 10 detik untuk menarik perhatian audiens.

b. Berbicara kepada pengunjung (*Speak to your vistor*)

Dalam membuat konten pada *website* diperlukan untuk membangun hubungan emosional dengan audiens.

c. Pertimbangkan seorang (*Consider a pro*)

Dalam menulis dan mengedit konten pada *website* dapat dipertimbangkan untuk memilih jasa seseorang yang kopeten.

3. *Functionality* (Fungsi)

Setiap komponen yang ada pada *website* harus bekerja dengan baik dan cepat. Komponen yang gagal atau dibangun dengan buruk dapat membuat audiens kecewa. Oleh karena itu diseluruh bagian harus dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan, termasuk hyperlink, formulir kontak, pencarian situs, pendaftaran acara dan sebagainya.

4. *Website Usability* or UX (Kegunaan *Website*)

Komponen penting, namun yang sering diabaikan dari sebuah *website* yang sukses adalah tingkat kegunaannya. Situs *website* harus mudah dibaca, dinavigasi dan dipahami. Beberapa elemen kegunaan utama meliputi:

a. Kesederhanaan (*Simplicity*)

Cara terbaik untuk menjaga pengunjung tetap terpaku pada *website* adalah melalui konten yang berharga, terorganisasi dengan baik dan memiliki desain yang menarik.

b. Halaman yang dimuat cepat (*Fast loading pages*)

Halaman *website* yang baik adalah halaman *website* yang dapat dimuat hanya dalam waktu beberapa detik, jika lebih dari itu maka *website* akan kehilangan lebih dari pengunjung potensial.

c. Gulir minimal (*Minimal scroll*)

Hal ini sangat penting di halaman pertama. Buat tautan dari halaman utama untuk membaca lebih lanjut tentang menu tertentu

d. Tata letak yang konsisten (*Consistent layout*)

Tata letak sangat penting untuk kegunaan. Gunakan tata letak yang konsisten dan ulangi elemen yang tertentu yang sama diseluruh situs *website*.

e. Navigasi logis yang menonjol (*Prominent logical navigation*)

Tempatkan item menu dibagian atas situs *website* atau disimpan di kedua sisinya. Batasi item menu maksimal 10 atau kurang, jangan membuat audiens yang dikerjar waktu kesulitan mencari informasi

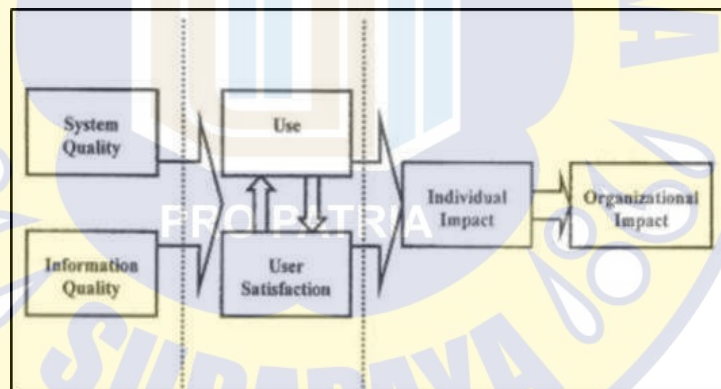
f. Kompabilitas lintas platform/peramban (*Cross-platform/browser compatibility*)

Peramban yang berbeda sering kali memiliki aturan yang berbeda untuk menampilkan konten. Minimal ujilah situs yang dibuat dalam versi internet explorer yang terbaru.

- g. Kompabilitas Multilayar/perangkat (*Multi-Screen/ Device compatibility*) Saat ini rata rata peselancar *website* menggunakan laptop, tables dan juga ponsel untuk mencari informasi. Oleh karena itu perlu dipastikan bahwa apa yang terlihat bagus di desktop juga akan berfungsi dengan baik untuk perangkat lain.

2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean *Information Success Model* atau kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean merupakan sebuah model yang berfokus pada kesuksesan implementasi sebuah sistem berdasarkan pada hubungan dari variabel variabel pengukuran kesuksesan sistem (Khairunnisa & Yunanto, 2017). Model ini diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992). Model DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat pada Gambar 2.1.



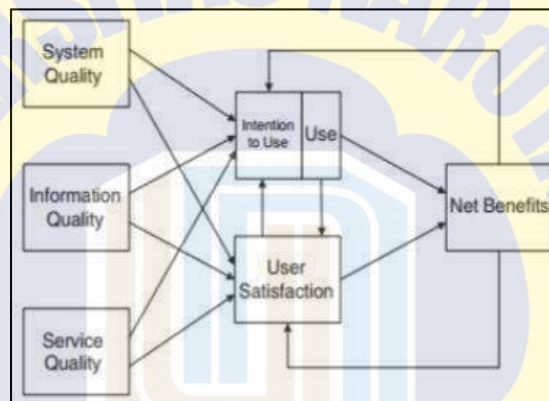
Gambar 2.1 Model DeLone and McLean 1992

Pada model DeLone dan McLean (1992) memiliki enam variabel yaitu kualitas sistem (*System quality*) kualitas informasi (*Information quality*), penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*), Dampak Individu (*Individual Impact*) dan *Organisational Impact* (Dampak Organisasi).

Dari model ini dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*System quality*) dan kualitas informasi (*Information quality*) secara independen dan bersama sama dapat mempengaruhi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

Disisi lain penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*User satisfaction*) secara positif atau negatif. Variabel penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan kemudian mempengaruhi dampak organisasional (*Organizational Impact*) (Yuliana & Afriani, 2020).

Selanjutnya DeLone dan McLean melakukan pembaharuan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) seperti pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model DeLone and McLean 2003

Pada model terbarunya DeLone dan McLean melakukan penambahan sebagai berikut:

1. Menambahkan kualitas Layanan (*Service quality*) yang merupakan pelayanan yang diberikan oleh pengembang informasi.
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai bagian dari penggunaan (*Use*).
3. Mengelompokkan semua dampak (impacts) baik individu maupun organisasi menjadi satu kategori yaitu manfaat bersih (*Net benefit*).

Dari perubahan tersebut menghasilkan kesuksesan informasi terdiri dari tiga bagian yaitu kondisi itu sendiri, penggunaan dari dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Adapun uraian dalam mengukur tingkat kesuksesan *Website* menggunakan model DeLone dan McLean (2003) adalah :

1. Kualitas Sistem (*System quality*)

Kualitas sistem (*System quality*) mencakup sejauh mana kinerja *Website* ketika pengguna menggunakan Sistem informasi. Indikator untuk mengukur kualitas informasi meliputi kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), fleksibilitas (*flexibility*), keandalan reabilitas (*reliability*), waktu merespon (*responsetime*) dan keamanan (*security*).

2. Kualitas Informasi (*Information quality*)

Variabel kualitas informasi (*Information quality*) menggambarkan kualitas informasi yang diharapkan pengguna ketika menggunakan *Website*. Indikator untuk mengukur kualitas informasi antara lain kelengkapan informasi (*completeness*), relevansi (*relevance*), ketepatan waktu (*timeliness*), keakuratan (*accuracy*) dan kemudahan pemahaman (*understandability*).

3. Kualitas Layanan (*Service quality*)

Kualitas layanan (*Service quality*) merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna selama menggunakan *Website*. Indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsive*).

4. Penggunaan (*Use*)

Variabel penggunaan mengacu pada penggunaan keluaran oleh pengguna atau seberapa sering mencari informasi yang digunakan oleh pengguna. Indikator untuk mengukur penggunaan (*Use*) adalah frekuensi

penggunaan (*frequency of use*) dan sifat penggunaan (*nature of use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Indikator kepuasan pengguna meliputi kunjungan berulang (*repeat visits*) dan kepuasan menyeluruh (*repeat satisfaction*).

6. Manfaat Bersih (*Net benefit*)

Variabel manfaat bersih (*net benefit*) adalah dampak dari pemakaian sistem informasi terhadap kinerja pengguna. Indikator dalam mengukur tingkat manfaat bersih adalah memudahkan pekerjaan (*ease of job*), kecepatan menyelesaikan pekerjaan (*speed of accomplishing task job*) dan kegunaan dalam pekerjaan (*usefulness in work*).

2.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk selanjutnya ditarik kesimpulan. Populasi juga dapat dikatakan sebagai wilayah generalisasi dari hasil penelitian. Generalisasi tersebut tidak hanya dapat dilakukan terhadap subjek penelitian tetapi juga dapat dilakukan terhadap objek penelitian. Objek penelitian adalah sesuatu yang melekat pada subyek penelitian. Sehingga ketika kita membahas objek penelitian, kita juga diharuskan membahas mengenai subjek penelitian. Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi bahan perhatian dalam penelitian.

Sedangkan subjek penelitian adalah dimana objek penelitian tersebut melekat atau menjadi sumber penelitian yang memiliki karakteristik tertentu (Dr. Indra Jaya, 2019).

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel terjadi apabila populasi dalam jumlah besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari keseluruhan populasi tersebut karena suatu keterbatasan. Sehingga pada akhirnya apa yang berhasil didapatkan dari sampel akan mewakili kesimpulan dari populasi, oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus betul betul (mewakili) populasi (Dr. Indra Jaya, 2019).

2.5 Teknik Sampling

Menurut (Dr. Indra Jaya, 2019), Teknik *sampling* adalah sampel dari populasi penelitian. Secara umum teknik pengambilan sampel terbagi menjadi dua yaitu pengambilan sampel secara random (*probability*) dan pengambilan sampel tidak random (*nonprobability*):

2.1.1 Probability Sampling

Probability bermakna yang sama dengan peluang, kemungkinan atau kesempatan. Teknik pengambilan sampel secara random dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi secara acak sehingga semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian. Dengan peluang sama yang dimiliki oleh anggota populasi peneliti dapat memperkecil subjektivitas ketika menentukan sampel penelitian. Jadi *probability sampling* merupakan sampel dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Berikut adalah beberapa jenis teknik sampel *random* (Dr. Indra Jaya, 2019):

1. Simple Random Sampling (Sampel Acak Sederhana)

Teknik *simple random sampling* dikatakan sederhana karena dalam pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Tersebut dapat dilakukan ketika anggota populasi dianggap homogen. Pengambilan sampel dengan teknik ini dapat dilakukan pengambilan sampel dengan undian atau pengambilan sampel dengan angka acak.

2. Proportionate Stratified Random Sampling

Pada teknik *proportionate stratified random sampling* penentuan jumlah sampel pada masing masing strata dilakukan secara proporsional sesuai proporsi terhadap populasi penelitian. Teknik ini dapat digunakan ketika populasi bersifat tidak homogen dan bersifat strata secara proporsional. Teknik *proportionate stratified random sampling* juga dapat digunakan ketika penelitian memiliki strata yang menjadi perhatian khusus, seperti perbandingan kunjungan perpustakaan siswa laki laki dengan siswa perempuan dimana peneliti

mengambil jenis kelamin sebagai strata penelitian. Setelah mengelompokkan populasi berdasarkan stratanya maka langkah selanjutnya adalah proporsi dari masing masing strata populasi.

3. **Disproportionate Stratified Random Sampling**

Teknik ini merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan populasi yang berstarta namun kurang proporsional. Perbedaan dengan teknik *prosporationate statisfied random sampling* adalah terletak pada pertimbangan proporsi strata pada populasi dan tidak dipertimbangkannya proporsi strata karena jauhnya selisih antara jumlah suatu strata dan strata lainnya.

4. **Cluster Random Sampling atau Daerah**

Teknik *sampling* ini digunakan untuk menentukan sampel yang memiliki objek atau sumber data yang luas. Dalam penentuan sampel dengan teknik ini, setelah menentukan cluster yang ada pada populasi maka selanjutnya adalah mengambil sampel dari masing masing cluster menggunakan teknik *simple random sampling*.

5. **Multi Stage Random Sampling**

Teknik *multi stage random sampling* adalah teknik penarikan sampel yang menggabungkan beberapa teknik *sampling*. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan *cluster random sampling* kemudian dengan *statisfied random sampling*. Ada pula cara pengambilan sampel menggunakan *statisfied random sampling* atau *cluster random sampling*.

2.1.2 Nonprobability Sampling

Sedangkan teknik pengambilan sampel tidak random merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian. Pada teknik pengambilan sampel ini faktor penentu utama terpilihnya sampel yang dapat mewakili sifat sifat populasi adalah kemampuan peneliti dalam menganalisa populasi yang ada.

Menurut (Sugiyono, 2007) teknik sampel ini meliputi :

1. ***Sampling Sistematis***

Sampling sistematis merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor.

2. ***Sampling Kuota***

Teknik pengambilan *sampling* ini adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki ciri ciri tertentu hingga kuota (jumlah) yang ditentukan.

3. ***Sampling Aksidental***

Sampling Aksidental merupakan pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Jadi siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel dari populasi apabila dirasa cocok sebagai sumber data.

4. ***Sampling Purposive***

Sampling purposive merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

5. *Sampling* Jenuh

Sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini dapat digunakan jika jumlah populasi relatif kecil.

6. *Snowball Sampling*

Snowball sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang awalnya berjumlah kecil, kemudian membesar. Dalam keadaan ini peneliti akan memilih sampel dalam jumlah kecil. Kemudian apabila sampel dirasa kurang maka peneliti akan mencari jumlah sampel yang lebih banyak lagi.

2.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan dipelajari oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi.

Berdasarkan keterkaitan antara variabel yang satu dengan yang lain maka variabel dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu (Sugiyono, 2007):

1. Variabel Independen

Variabel independen prediktor, *antecedent* yang umumnya disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahan dan mempengaruhi munculnya variabel dependen (terikat).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang kemunculannya dipengaruhi oleh adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output atau variabel terikat.

3. Variabel Moderator

Variabel moderator adalah variabel yang berpengaruh terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dapat memperkuat atau melemahkan kedua variabel tersebut. Variabel moderator sering disebut dengan variabel independen kedua.

4. Variabel *Interventing*

Variabel *interventing* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap hubungan anatar variabel dependen dan independen. Akibat adanya variabel *interventing* yang menjadi penyela diantara kedua variabel tersebut, secara teotitis variabel independen tidak dapat secara langsung mempengaruhi perubahan

5. Variabel kontrol

Variabel kontrol merupakan variabel buatan yang dapat dikendalikan sehingga faktor lain atau faktor yang berada diluar jangkauan penelitian tidak memperngaruhi variabel independenden terhadap variabel independen.

2.7 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik menganalisis yang digunakan untuk melakukan perhitungan dari data yang telah dikumpulkan untuk menarik kesimpulan yang general (Maswar, 2017). Sedangkan menurut Sugiyono (dalam Maswar, 2017) menjelaskan bahwa analisis statistik deskriptif adalah teknik statistika yang digunakan untuk melakukan analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sehingga dapat mengambil kesimpulan.

Analisis deskriptif sangat disarankan untuk jenis penelitian kuantitatif sebagai langkah awal sebelum melakukan analisis data selanjutnya. Beberapa teknik analisis deskriptif yang biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif antara lain (Maswar, 2017):

1. Penyajian data dalam bentuk *histogram*
2. Perhitungan ukuran tendensi sentral data berupa; *Sum, Mean, Median, dan Mode*
3. Menghitung ukuran penyebaran data berupa; *Standart Deviasi, Varians, Range, Minimum, Maximum* dan *S.E.mean*
4. Pendistribusian data berupa; *Skewnesss* dan *Kurtosis*.

2.8 Uji Validitas

Menurut Azwar (Purwanto, 2018), konsep validitas mengacu pada kelayakan, kebermanaknaan dan kebermanfaatan sebuah simpulan yang dibuat berdasarkan skor hasil tes. Uji validitas berkaitan dengan kualitas yang dimiliki oleh instrumen penelitian. Instrumen dapat dikatakan baik jika dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Selain instrumen yang valid, diperlukan juga kestabilan (reliabel) instrumen. Menurut Sugiyono (dalam Agustian et al., 2019) dilakukan untuk mengetahui

seberapa jauh kekonsistenan hasil pengukuran ketika dilakukan beberapa kali uji dengan menggunakan alat yang sama. Dari uji reabilitas akan diketahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan dan memberikan hasil yang relatif sama. Untuk mengetahui andal atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan statistika. Dimana apabila koefisien reabilitasnya lebih besar ($>$) dari 0,60 maka keseluruhan pernyataan dinyatakan reliabel.

2.9 Skala Likert

Skala likert merupakan jenis skala pengukuran yang ditemukan oleh seorang ahli psikologi dari Amerika Serikat bernama Rensis Likert. Jenis skala ini dimanfaatkan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat responden baik itu perseorangan maupun sekelompok orang menggunakan beberapa butir pertanyaan dengan cara merespon salah satu dari 5 (lima) titik pilihan pada setiap pertanyaan mengenai sebuah peristiwa atau fenomena. Lima titik pilihan tersebut adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudahan dalam menggunakan skala likert menyebabkan penggunaannya sangat populer dan banyak dipakai oleh berbagai pihak untuk melakukan survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif. Skala likert dapat dilambangkan dengan skor tertinggi yaitu angka 5 dan skor 1 untuk yang terendah atau sebaliknya. Namun harus tetap diperhatikan konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan (Herliana, 2019).