

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Terdapat sejumlah penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan kombinasi model UTAUT II dan Delone and McLean untuk mengetahui penerimaan dan kesuksesan sistem informasi. Berikut rangkumannya terdapat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Model Penelitian yang Pernah Dilakukan

No	Nama	Judul	Model	Variabel	Hasil
1.	(AL Athmay dkk., 2016)	<i>E-Government Adoption and User's Satisfaction: an Empirical Investigation</i>	Model UTAUT, Delone and McLean	1. <i>Social Influence (SI)</i> 2. <i>System Quality (SQ)</i> 3. <i>Information Quality (IQ)</i>	<i>Accepted:</i> H1:SI →US H2:SyQ→US H3: IQ→US
2.	(Wibowo, 2017)	<i>Study of User Acceptance and Satisfication of a Mandatory Government Regulated Information System</i>	UTAUT, User Satisfaction, Information System Quality	1. <i>Performace Expectancy (PE)</i> 2. <i>Effort Expentancy (EE)</i> 3. <i>Social Influence (SI)</i> 4. <i>Information System Quality (ISQ)</i>	<i>Accepted:</i> H1:PE→US H2:EE→US H3:SI→ US H4:ISQ→US

No	Nama	Judul	Model	Variabel	Hasil
3.	(Nur Rakhmah dkk.,2019)	Mengukur Tingkat Kesuksesan Website e-Government Pada Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Model DeLone McLean	Delone and McLean	1. <i>System Quality</i> (SyQ) 2. <i>Service Quality</i> (SeQ) 3. <i>Information Quality</i> (IQ) 4. <i>User Satisfaction</i> (US) 5. <i>Net Benefit</i> (NB)	<i>Accepted :</i> H2: SeQ→US H3: IQ→US H4: US→NB <i>Rejected:</i> H1: SyQ→US
4.	(Hidayatullah dkk., 2020)	Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19	Delone and McLean	1. <i>System Quality</i> (SyQ) 2. <i>Service Quality</i> (SeQ) 3. <i>Information Quality</i> (IQ) 4. <i>User Satisfaction</i> (US) 5. <i>Net Benefit</i> (NB)	<i>Accepted :</i> H1: SyQ→US H2: IQ→US H3: SeQ→US H4: Us→NB

No	Nama	Judul	Model	Variabel	Hasil
5.	(Santosa dkk., 2021)	<i>Continuance intention of baby boomer and X generation as new users of digital payment during COVID-19 pandemic using UTAUT2</i>	UTAUT II, User Satisfaction	1. <i>Performance Expectancy (PE)</i> 2. <i>Effort Expectancy (EE)</i> 3. <i>Social Influence (SI)</i> 4. <i>Price Value (PV)</i>	<i>Accepted:</i> H1: PE→US H2: EE→US H3: SI→US H4: PV→US
6.	(Ariyanto dkk., 2022)	<i>The Success of Information Systems and Sustainable Information Society: Measuring the Implementation of a Village Financial System</i>	Delone and McLean	1. <i>System Quality (SyQ)</i> 2. <i>Service Quality (SeQ)</i> 3. <i>Information Quality (IQ)</i> 4. <i>User Satisfaction (US)</i> <i>Net Benefit (NB)</i>	<i>Accepted :</i> H1: SyQ→US H2: IQ→US H3: SeQ→US H4: US→NB
7.	(Wagiman dkk., 2023)	<i>Net Benefit on e-Invoice Implementation: Applying the Delone</i>	Delone and McLean	1. <i>System Quality (SyQ)</i> 2. <i>Service Quality (SeQ)</i> 3. <i>Information</i>	<i>Accepted :</i> H2: SeQ→US H3: IQ→US H4: US→NB

No	Nama	Judul	Model	Variabel	Hasil
		<i>and McLean Information Systems Success Model</i>		<i>Quality (IQ)</i> 4. <i>User Satisfaction (US)</i> 5. <i>Net Benefit (NB)</i>	<i>Rejected :</i> H1: SyQ→US

Kombinasi Model UTAUT II dan Delone and McLean dengan mengkombinasikan semua komponen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi OSS RBA. Hal ini bertujuan agar model dapat menggambarkan variabel-variabel yang berkaitan (AL Athmay dkk., 2016).

Variabel yang ada pada UTAUT II, *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, behavioral intention* dan *use behavior*. Variabel yang tidak digunakan pada penelitian ini adalah *facilitating conditions, hedonic motivations, habit*, dan *use behavior*.

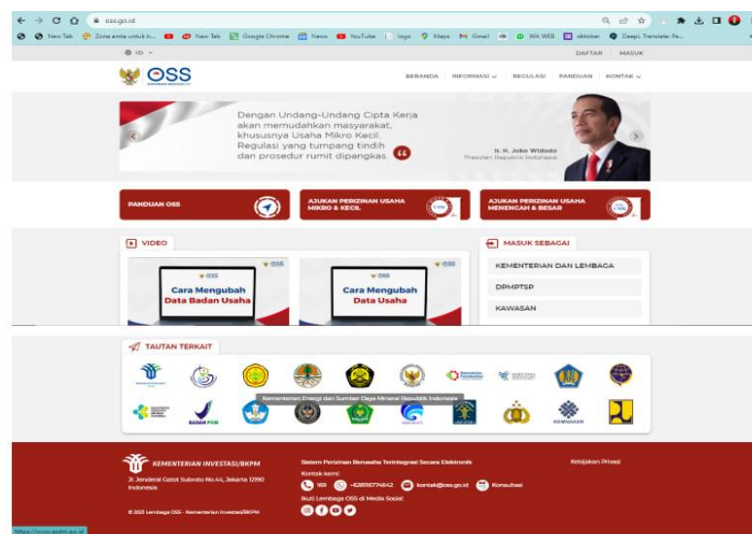
2.2 Dasar Teori

Dasar teori pada penelitian ini merupakan teori-teori relevan yang mendukung penelitian yang telah dilakukan. Dasar teori pada penelitian ini meliputi pengertian sistem informasi OSS RBA, *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT II)*, model kesuksesan DeLone and McLean, *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, dan beberapa teori pendukung lainnya

2.2.1 Sistem Informasi Perizinan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)

Sistem informasi perizinan *Online Single Submission* adalah aplikasi yang berlandaskan pada Peraturan Pemerintah no.5 tahun 2021. Sistem perizinan OSS RBA dirancang pada bulan Maret 2021 oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia (Kementerian Investasi, 2021).

Rangkaian uji coba sistem perizinan OSS RBA pada tanggal 2 Juni – 1 Juli 2021 antara kementerian terkait dan para pelaku usaha yang dapat diakses pada laman <https://ujicoba-uuck.oss.go.id>. Pada tanggal 12 Agustus 2021, sistem informasi perizinan OSS RBA diresmikan oleh Joko Widodo, selaku Presiden Indonesia, di kantor Kementerian Investasi/BKPM pada tahun 2023, sistem informasi perizinan OSS RBA telah digunakan lebih dari dua tahun (Kementerian Investasi, 2021). Tampilan website OSS RBA dapat dilihat pada Gambar 2.1



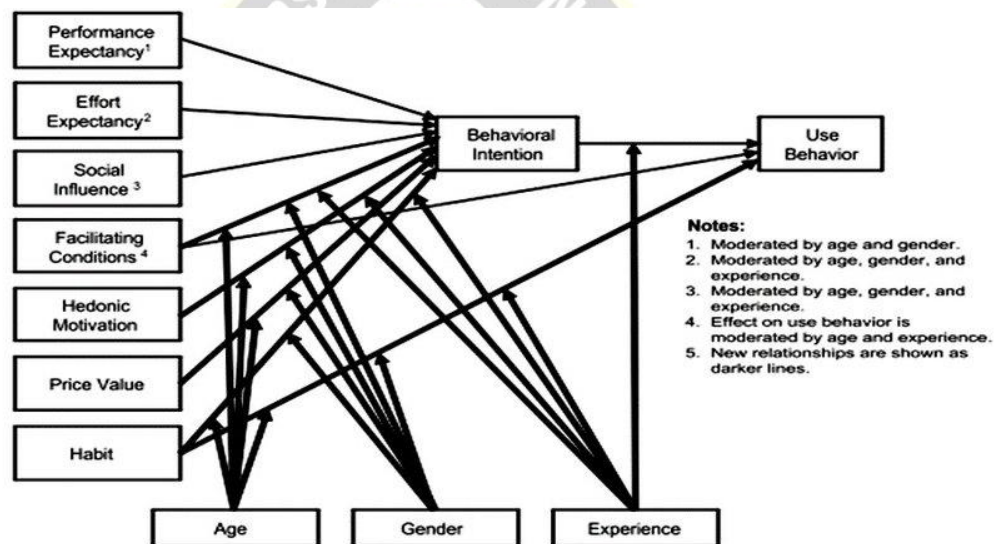
Gambar 2. 1 Tampilan Website OSS RBA

2.2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT II)

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah salah satu model yang digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana sistem informasi dapat diterima oleh para pelaku usaha. Model ini pertama kali dikenalkan oleh Venkatesh dkk (2003) yang terdiri dari empat variabel utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Venkatesh dkk (2003) menjelaskan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* merupakan faktor penting yang memengaruhi behavioral intention.

UTAUT dikembangkan lebih lanjut untuk memprediksi bagaimana pengguna dapat menerima sebuah sistem informasi. UTAUT adalah hasil campuran dari delapan model atau teori yang ada yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivation Model* (MM), *Theory*

of Planned Behavior (TPB), Combined TAM and TPB (CTAM-TPB), Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT) dan Social Cognitive Theory (SCT) (Venkatesh dkk., 2003). Hasil integrasi semua model ini menghasilkan empat variabel utama pada UTAUT. Selain itu, perbedaan individu seperti *gender* (jenis kelamin), *age* (usia) dan *experience* (pengalaman) adalah variabel moderasi dari keempat variabel utama. Variabel moderasi ini dapat memperkuat atau bahkan melemahkan variabel-variabel utama dalam model UTAUT. Perubahan model UTAUT menghasilkan tiga variabel baru untuk model UTAUT II yaitu *hedonic motivation*, *price value* dan *habit* (Pertiwi, 2017). Model UTAUT II dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model UTAUT II (Venkatesh dkk., 2012)

Berikut ini penjelasan masing-masing variabel dalam UTAUT II:

- Performance expectancy* (PE) mendefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu meningkatkan kinerja mereka (Venkatesh dkk., 2003)
- Effort expectancy* (EE) mengacu pada kemudahan sistem teknologi yang digunakan (Venkatesh dkk., 2003)
- Social influence* (SI) diartikan sebagai sejauh mana seseorang menganggap orang sekitarnya memberikan pengaruh untuk menggunakan sistem informasi (Venkatesh dkk., 2003)

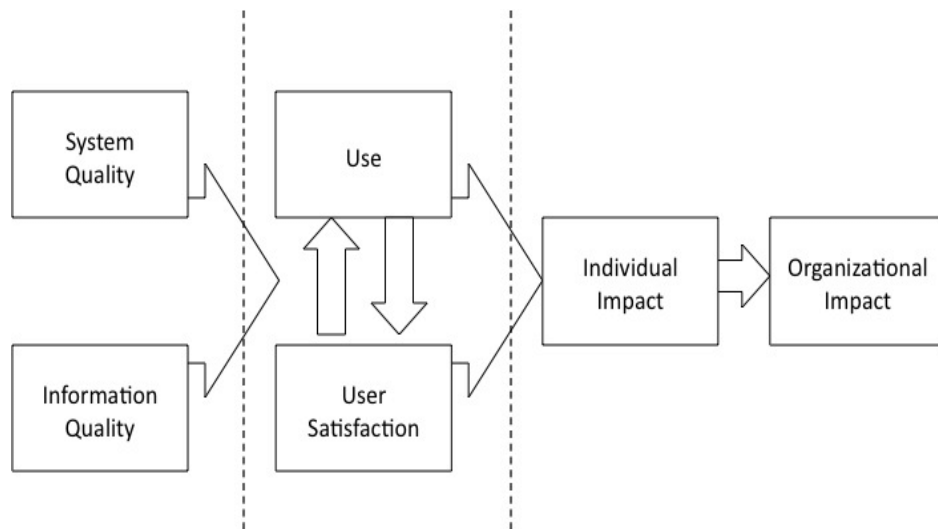
- d. *Facilitating condition* (FC) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem informasi (Venkatesh dkk.,2003)
- e. *Hedonic motivation* (HM) diartikan sebagai kepuasan atau pengguna yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi (Venkatesh dkk.,2012)
- f. *Price value* (PV) diartikan manfaat yang di peroleh pengguna dibandingkan dengan biaya dan waktu yang dihabiskan (Venkatesh dkk.,2012)
- g. *Habit* (H) diartikan kebiasaan menggunakan sistem informasi secara otomatis (Venkatesh dkk.,2012)

Penambahan yang diusulkan dalam UTAUT II menunjukkan perubahan signifikan dalam varian yang dijelaskan dalam penggunaan sistem informasi (Venkatesh dkk., 2012).

2.2.3 Model Kesuksesan DeLone and McLean

Model kesuksesan DeLone and McLean pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone & Ephraim R. McLean pada tahun 1992 untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi (DeLone and McLean, 1992). Model kesuksesan DeLone and McLean memiliki enam variabel yang terdiri dari *information quality*, *system quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact* dan *organizational impact*. Saling ketergantungan antara enam variabel ini dijelaskan bahwa *system quality* dan *information quality* secara individual ataupun bersama memengaruhi *use* dan *user satisfaction*.

Pengaruh yang didapatkan dari *use* dapat memengaruhi *user satisfaction* begitupun sebaliknya. Variabel *use* dan *user satisfaction* juga akan memengaruhi *individual impact* dan kemudian akan memengaruhi *organizational impact*. Keenam variabel dapat digambarkan pada Gambar 2.3.



Gambar 2. 3 Model Kesuksesan (DeLone and McLean, 1992)

Berikut penjelasan masing — masing variabel DeLone and McLean:

- a. *System quality* (SyQ) digunakan untuk mengukur kualitas dari sistem informasi
- b. *Information quality* (IQ) digunakan untuk mengukur kualitas dari output (keluaran) yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi
- c. *Use* (U) digunakan untuk mengukur konsumsi dari penggunaan suatu sistem informasi
- d. *User satisfaction* (US) digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons yang berupa perasaan senang dari pengguna saat menggunakan sistem informasi
- e. *Individual impact* (IT) digunakan untuk mengukur sistem informasi yang diperoleh dari perilaku pengguna
- f. *Organizational impact* (OI) digunakan untuk mengukur sistem informasi yang berasal dari kinerja organisasi

DeLone and McLean (2003) memperbaiki modelnya dengan penelitian yaitu *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: a Ten-Year Update*. Berikut perubahan dari model sebelumnya:

- a. Menambahkan variabel *service quality* (SeQ) yang digunakan untuk mengukur kualitas dari layanan yang diterima oleh pengguna sistem informasi.

- b. Menambahkan variabel *intention to use* (ITU) sebagai alternatif dari variabel use. Dalam hal ini, variabel ITU digunakan untuk sistem model kesuksesan.
- c. Informasi yang bersifat *voluntary* serta pengguna dapat memutuskan untuk menggunakan sistem informasi atau tidak, tergantung dari niat pengguna sistem informasi.
- d. Menggabungkan *individual impact* dan *organizational impact* menjadi satu variabel yaitu *net benefit* (NB). NB adalah dampak dari penggunaan sistem informasi terhadap kinerja pengguna baik secara individu maupun secara organisasi. Modifikasi DeLone and McLean dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Gambar 2. 4 Model Kesuksesan (DeLone and McLean, 2003)

2.2.4 Penerimaan dan Kesuksesan Sistem Informasi

Penggabungan model UTAUT II dan Delone and McLean dalam konteks penerimaan dan keberhasilan sistem informasi membuka peluang untuk memahami interaksi yang kompleks antara penerimaan teknologi dan dampaknya pada organisasi. Dimensi UTAUT II, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *price value*, memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana individu merespons dan menerima teknologi baru. Pemahaman ini kemudian dapat diintegrasikan dengan pendekatan Delone and McLean, yang menekankan keberhasilan sistem informasi melalui faktor-faktor seperti *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction* dan *net benefit*.

Pengembangan kombinasi model ini menjadi langkah penting dalam mengeksplorasi kompleksitas penelitian. Gabungan dari elemen-elemen dari

kedua model, dapat menghasilkan kerangka kerja yang lebih holistik, memungkinkan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang saling terkait dalam konteks adopsi teknologi.

Menurut Pikkarainen dkk., (2004), penerimaan pengguna terhadap sistem informasi adalah kemauan bagi kelompok pengguna untuk menerapkan sistem informasi. Berdasarkan pembahasan tentang ukuran penilaian penerimaan sistem informasi salah satu yang dapat digunakan adalah kemampuan penggunaan (*usability*). Terdapat 5 aspek dalam *usability* yang dijelaskan oleh Hikmah dkk., (2018), yaitu:

- a. *Learnability*, sebuah sistem informasi seharusnya mudah untuk dipelajari.
- b. *Rememberability*, setelah mengetahui bagaimana menggunakan sistem informasi, pengguna harus mampu mengingat bagaimana menggunakannya dengan mudah.
- c. *Efficiency of Use*, sistem harus efisien untuk digunakan.
- d. *Reliability in Use*, sistem harus meningkatkan kinerja manusia menjadi lebih handal dalam arti bahwa ia akan mengarahkan pengguna untuk membuat sedikit kesalahan.
- e. *User Satisfaction*, sistem harus memuaskan pengguna dalam arti bahwa secara subyektif pengguna senang menggunakan sistem

Kesuksesan sistem informasi menurut Sutabri (2012), hubungan antara kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual dan organisasi atau manfaat bersih (*net benefit*). Keberhasilan teknologi diukur dari empat faktor yang merupakan tolak ukur untuk mengevaluasi teknologi, faktor tersebut menurut Sudarmo (2015) adalah:

- a. Kelayakan teknis, teknologi harus menghasilkan nilai tambah, memiliki fitur untuk memenuhi keperluan yang makin kompleks, hemat dalam menggunakan sumber daya termasuk energi, dan faktor teknis lainnya.
- b. Faktor ekonomis, teknologi harus menghasilkan keuntungan finansial. Seperti pengurangan biaya operasional, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang didapatkan.
- c. Teknologi harus dapat diterima oleh pengguna (*user*). Teknologi dapat diterima karena memang diperlukan dan bermanfaat bagi pengguna, disenangi, mudah dipakai, dapat dibeli dengan harga terjangkau, serta tidak bertentangan dengan budaya dan kebiasaan pengguna (*user*).
- d. Teknologi harus sesuai dengan lingkungan, faktor ini akan menentukan ketahanan (*sustainability*) keberadaan teknologi di tengah pengguna (*user*).

2.2.5 Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)

Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) atau *Variance Based* dikembangkan oleh Wold pada tahun 1966 (Rahadi, 2023). PLS-SEM adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian. Pendekatan PLS berguna untuk memprediksi variabel *dependent* dan melibatkan banyak variabel *independent*. Metode ini hanya memungkinkan hubungan satu arah antar variabel (Monecke dan Leisch, 2012).

PLS-SEM digunakan ketika tujuan penelitian adalah untuk prediksi dan pengembangan teori. Disisi lain, *Covariance Based Structural Equation Modeling* (CBSEM) digunakan ketika tujuan penelitian untuk menguji dan mengkonfirmasi teori yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi dan mengembangkan teori yang digunakan untuk memprediksi variabel laten *endogenous*, dan penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel utama pada riset eksploratori. PLS-SEM tidak mengasumsikan distribusi estimasi parameter yang normal yang digunakan dalam penelitian ini (Ghozali, 2014).

2.2.5.1 Komponen PLS-SEM

PLS-SEM memiliki 2 komponen yakni model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) (Monecke dan Leisch, 2012).

- a. Model Pengukuran (*Outer Model*): Model ini menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya (variabel *manifest*). Dalam PLS, suatu indikator hanya dapat dihubungkan dengan satu variabel laten dan semua indikator yang dihubungkan dengan variabel laten disebut dengan blok (Monecke dan Leisch, 2012; Rahadi, 2023).
- b. Model Struktural (*Inner Model*): Model ini disebut juga sebagai model yang terdapat di bagian dalam. Variabel laten yang dihubungkan antara satu dengan lainnya didasari pada teori substansi (Monecke dan Leisch, 2012). Model ini juga menggambarkan sebuah hubungan antar variabel yang terdapat pada model (Rahadi, 2023).

2.2.5.2 Variabel PLS - SEM

PLS-SEM memiliki dua variabel yang digunakan untuk menyatakan hubungan sebab akibat (kausalitas). Variabel tersebut merupakan variabel laten dan variabel indikator. Variabel laten (*unobserved variable*) merupakan variabel yang tidak dapat diobservasi atau tidak dapat diukur secara langsung. Variabel laten pada PLS — SEM digambarkan dengan bentuk oval atau elips. Terdapat dua jenis variabel laten yaitu, variabel laten endogen dan variabel laten eksogen. Variabel laten endogen (*dependent*) adalah variabel laten yang memiliki sifat bergantung atau tidak bebas. Variabel ini diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel laten endogen ditunjukkan dengan anak panah dari variabel laten eksogen menuju ke variabel laten endogen. Variabel laten endogen merupakan akibat dari sebuah sebab (Ghozali, 2014).

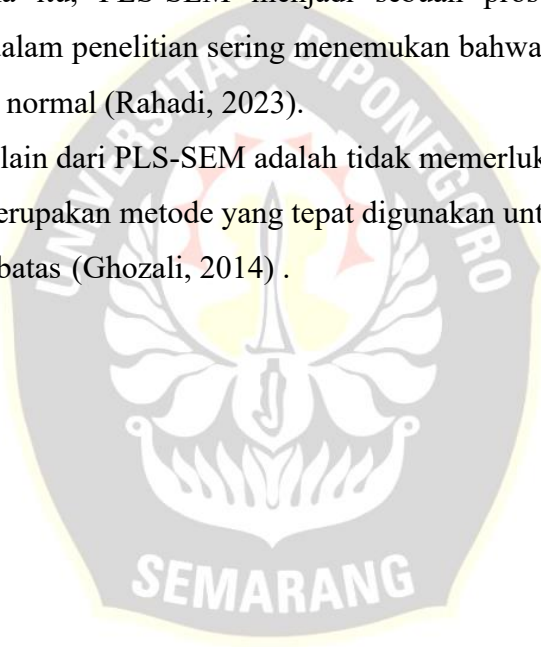
Variabel laten eksogen (*independent*) adalah variabel yang mempunyai sifat bebas atau tidak bergantung, dan variabel ini memengaruhi variabel lain. Variabel ini juga merupakan variabel yang menunjukkan sebab dan ditunjukkan dengan anak panah mengarah ke variabel endogen (Ghozali, 2014). Variabel lain adalah variabel indikator (*observed variable*) yang disebut dengan variabel terukur.

Variabel ini digunakan sebagai indikator pengukur pada variabel laten (Ghozali, 2014). Sebuah variabel harus memiliki setidaknya satu indikator. Kumpulan dari indikator-indikator pada satu variabel laten disebut dengan blok (Monecke dan Leisch, 2012).

2.2.5.3 Data PLS-SEM

Data PLS-SEM yang tidak berdistribusi normal juga dapat digunakan, karena data yang digunakan dalam PLS-SEM tidak harus memenuhi syarat asumsi normalitas data. Tidak seperti CBSEM, data harus memenuhi asumsi normalitas data. Oleh karena itu, PLS-SEM menjadi sebuah prosedur alternatif untuk CBSEM, karena dalam penelitian sering menemukan bahwa data yang didapatkan tidak berdistribusi normal (Rahadi, 2023).

Kelebihan lain dari PLS-SEM adalah tidak memerlukan data yang besar. PLS-SEM juga merupakan metode yang tepat digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel terbatas (Ghozali, 2014) .



SEKOLAH PASCASARJANA