

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi telah berkembang secara signifikan dalam dua dekade terakhir, terutama sejak diperkenalkannya *Information Systems Success Model* (ISSM) oleh *DeLone & McLean*. Model ini menjadi salah satu kerangka teoritis yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem informasi dalam berbagai organisasi (Alduaij dkk., 2024; Banafo Akrong dkk., 2022; Mahmoud Al-Kofahi dkk., 2025; Rokhman dkk., 2022). Dalam pengembangannya, *DeLone & McLean* (2003) mengemukakan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *Net Benefits*. Keenam dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana sistem informasi mampu memberikan manfaat bagi pengguna maupun organisasi (DeLone & McLean, 2003). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital di berbagai sektor, model ini semakin sering digunakan sebagai dasar analisis dalam penelitian-penelitian empiris yang menilai keberhasilan implementasi sistem informasi dalam konteks yang beragam, termasuk sektor pariwisata digital.

Dalam lima tahun terakhir, sejumlah penelitian empiris telah menggunakan model *DeLone & McLean* untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan pendekatan kuantitatif berbasis survei dan analisis statistik lanjutan seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) maupun *Partial Least Square* (PLS). Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Ratih Purwasih & Firdaus, 2026) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang diperoleh organisasi dari implementasi sistem informasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas teknis sistem tidak hanya memengaruhi pengalaman pengguna, tetapi juga berdampak pada nilai strategis yang dihasilkan