

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan berkaitan dengan konstruk dari *D&M Success Model* (Model Kesuksesan Delone dan McLean) dan menjadi acuan pada penelitian ini, penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

2.1.1 Penelitian Henki Bayu Seta, Theresia Wati, Anita Muliawati, Achmad Nizar Hidayanto (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul *E-Learning Sukses Model: Sebuah Perpanjangan DeLone & McLean IS' Sukses Model*, (Seta, Wati, Muliawati, & Hidayanto, 2018). Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur pengaruh faktor keberhasilan pada sistem e-learning di Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem teknis, kualitas layanan, kualitas konten dan informasi, penggunaan, kepuasan yang dirasakan pengguna, dan dampak individu.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survey kepada pengguna e-learning yaitu dosen dan mahasiswa. Jumlah responden dari UPN Veteran sebanyak 180 responden dan diperoleh 157 responden yang mengisi kuisioner dengan benar.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan terhadap sistem e-learning memiliki dampak signifikan pada kinerja individu. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna

terhadap sistem e-learning adalah kualitas sistem pendidikan dan aspek teknis, sementara penggunaan sistem e-learning dipengaruhi oleh kualitas konten dan informasi, serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem e-learning.

2.1.2 Penelitian Nariza Wanti Wulan Sari, Wahyu Yanuartha, Muhammad Yani, Sulfikar Rakita Dewa (2021)

Melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Implementasi E-Learning Selama Covid-19 Dengan Model DeLone dan McLean, (Wulansari, Yanuartha, Yani, & Dewa, 2021). Memberikan gambaran tentang pemanfaatan e-learning di SMK TI Airlangga Samarinda kepada pihak sekolah dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan e-learning di SMK TI Airlangga Samarinda.

Bedasarkan penelitian ini populasi yang digunakan adalah 336 siswa SMK TI Airlangga Samarinda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dengan pertimbangan ketersediaan data diperoleh sampel sebanyak 192.

Dari hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem dalam e-learning berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan e-learning yang selanjutnya berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan siswa selama menggunakan e-learning. Selain itu, kualitas sistem e-learning juga berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan e-learning, yang artinya semakin baik kualitas sistem akan meningkatkan intensitas penggunaan e-learning.

2.1.3 Penelitian Burhan Mafazi (2021)

Melakukan penelitian yang berjudul ANALISIS KEBERHASILAN E-LEARNING DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SUKSES DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS: UNIVERSITAS PERTAMINA), (Mafazi, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji keberhasilan penerapan sistem e-learning di Universitas Pertamina dengan enam variabel, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih.

Hasil penelitian dengan menggunakan 610 sampel menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya kualitas informasi pada e-learning perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan respon yang lebih baik terhadap kepuasan pengguna.

2.1.4 Penelitian M. Nasiru Yakubu (2018)

Melakukan penelitian MENILAI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI E LEARNING DI NIGERIA: APLIKASI MODEL SUKSES SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN, (Yakubu & Dasuki, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah didasarkan pada model DeLone and McLean's Information Systems Success (D&M ISS), yang dimodifikasi untuk menentukan faktor keberhasilan yang bertanggung jawab atas penerimaan sistem e-learning yang disebut Canvas oleh mahasiswa Universitas Nigeria.

Responden yang digunakan adalah mahasiswa dengan jumlah 383 responden lalu menjadi 366 karena penyaringan data.

Hasil penelitian membuktikan Kualitas informasi ditemukan memiliki pengaruh terkuat pada niat perilaku siswa untuk menggunakan Canvas diikuti oleh kualitas

sistem. Administrator dan pendidik pendidikan tinggi harus memastikan bahwa sistem eLearning dapat diandalkan, mudah digunakan, dan selalu tersedia. Kualitas layanan yang ditemukan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada niat perilaku penggunaan kanvas siswa yang sebenarnya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak bertanggung jawab terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan Canvas.

2.1.5 Penelitian Neni Seliana, Arif Imam Suroso, Lilik Noor Yulianti (2020)

Penelitian yang dilakukan berjudul EVALUASI IMPLEMENTASI E-LEARNING DI UNIVERSITAS MENGGUNAKAN MODEL SUKSES DELONE DAN MCLEAN, (Seliana, Suroso, & Yulianti, EVALUATION OF E-LEARNING IMPLEMENTATION IN THE UNIVERSITY USING DELONE AND MCLEAN SUCCESS MODEL, 2020). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi dosen terhadap penerapan e-learning, mengevaluasi keberhasilan penerapan e-learning, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi dan menyebabkan keberhasilan penerapan e-learning di Fakultas ABC. di Universitas XYZ . Populasi yang terlibat adalah dosen yang menggunakan e learning dalam proses belajar mengajarnya. Jumlah populasi adalah 70 dosen ditentukan dengan rumus Slovin dengan taraf 10%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dosen terhadap penerapan e-learning sangat baik. Pencapaian tertinggi dalam penerapannya terdapat pada tingkat efektivitas kemudian disusul dengan tingkat semantik dan tingkat teknis. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-learning meliputi kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pengguna dengan sistem e-learning yang diterapkan.

2.1.6 Penelitian Intan Sulistyaningrum Sakkinah, Syaad Patmanthara

(2017)

Melakukan penelitian ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM E-LEARNING SMK NEGERI 1 MALANG, (Sakkinah & Patmanthara, 2017). Tujuan penelitian ini untuk membuktikan bahwa model DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menguji keberhasilan e-learning di SMK Negeri 1 Malang dengan melihat hubungan antar variabel berdasarkan model DeLone dan McLean. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengkorelasikan enam aspek kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik pengambilang sampel sistematis dengan subyek penelitian adalah seluruh siswa SMK Negeri 1 Malang dengan jumlah 86 siswa.

Dari hasil analisis dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa e-learning SMK Negeri 1 Malang dinyatakan berhasil karena dari setiap variable yang dihubungkan satu sama lain mendapatkan hasil yang positif.

2.1.7 Penelitian Deny, Johaness Fernandes Andry (2018)

Melakukan penelitian PENGUKURAN KEBERHASILAN E-LEARNING DENGAN MENGADOPSI MODEL DELONE &MCLEAN, (Denya, Johaness Fernandes Andry, 2018). Tujuan Penelitian adalah untuk melakukan pengukuran keberhasilan sistem e-learning di Universitas di Jakarta Utara dari sisi keuntungan organisasi yang menggunakan model DeLone dan McLean (2003) yang telah diperbaharui, mengingat model ini sudah banyak digunakan dan divalidasi oleh

banyak peneliti sebelumnya (Chiao-Chen, 2013;Yung-Ming, 2012; Ramayah & Chow Lee, 2012), (Denya, Johanes Fernandes Andry, 2018).

Terdapat 71 responden dari 6 prodi di Universitas Bunda Mulia, Jakarta Utara. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara online melalui kuisisioner yang ditaruh di Google Drive, (Denya, Johanes Fernandes Andry, 2018). Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pengukuran kesuksesan sistem e-learning di universitas di Jakarta Utara menunjukkan skor yang baik, yaitu melalui variabel kepuasan pengguna dan pengukuran citra perusahaan. Namun model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean tidak dapat menjelaskan penyebab kesuksesan tersebut, hal ini terlihat dari variabel-variabel kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intensi penggunaan maupun kepuasan pengguna, (Denya, Johanes Fernandes Andry, 2018).

2.1.8 Penelitian Nani Agustina (2016)

Melakukan Penelitian MODEL KEBERHASILAN BELAJAR MAHASISWA MENGGUNAKAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (STUDI KASUS MAHASISWA BINA SARANA INFORMATIKA), (Nani Agustina, 2016). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan penggunaan LMS (Learning Management System) dengan menganalisa Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, pengaruh penggunaan LMS terhadap kinerja mahasiswa, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mahasiswa dan penggunaan LMS terhadap kepuasan mahasiswa.

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 responden dan instrumen penelitiannya menggunakan kuisioner. Hasil penelitian ini merupakan keenam variable dari model penelitian Delone dan Mclean terdapat hasil yang signifikan dari hipotesis yang sudah diuji terhadap variabel penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa, variabel penggunaan LMS dan kepuasan Mahasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa, dan variabel penggunaan LMS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2.1.9 Penelitian Gede Agung Ary Wisudiawan (2015)

Melakukan penelitian ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN, (Wisudiawan Ary, 2015). System informasi yang digunakan sebagai kasus dalam penelitian ini adalah system informasi e-learning yang sudah digunakan oleh mahasiswa, dosen dan staff pada salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara semua dimensi yang terdiri dari user satisfaction berhubungan dengan service quality, information quality, system quality, perceived usefulness dan benefit yang menyusun kesuksesan system informasi e learning.

Populasi yang digunakan adalah mahasiswa S1 Fakultas Informatika Universitas Telkom. Sampel yang dipilih adalah 400 orang. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 3 dari 5 hipotesis dianggap terbukti, yaitu bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama sebagai berikut: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kebermanfaatan sistem dari sudut pandang pengguna.

2.1.10 Penelitian Luciana Haryono, Arief Fadhilah, Daniel (2017)

Melakukan penelitian KONTRIBUSI ONLINE LEARNING DALAM MEMBANTU MAHASISWA MEMAHAMI AKUNTANSI, (Luciana Haryono dkk, 2017). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara fasilitas online learning tersebut dengan keberhasilan studi mahasiswa. Responden yang digunakan adalah mahasiswa kelas satu manajemen program sarjana yang mengambil kursus pengantar akuntansi dengan jumlah 369.

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa pada level signifikansi lima persen didapatkan hasil kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna online learning, (Luciana Haryono dkk, 2017).

2.1.11 Penelitian Indah Purwandani (2018)

Melakukan penelitian ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ELEARNING MENGGUNAKAN EUCS DAN MODEL DELONE AND MCLEAN, (Purwandani, 2018). Ada empat tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan Elearning, Untuk mengetahui kekurangan dalam sistem Elearning yang telah diselenggarakan, Untuk menganalisa user need atau kebutuhan user pemakai Elearning dan Untuk memberikan masukan ke institusi dalam penyelenggaraan Elearning di tahun-tahun berikutnya. Responden yang didapatkan berjumlah 887 mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika.

Hasil dari penelitian ini adalah Tanggapan BAGUS untuk indikator isi pada EUCS dan BAGUS untuk indikator Penggunaan (Use), Kepuasan Pengguna (User

Satisfaction) dan Manfaat Bersih (Net Benefits) pada Delone And McLean dan Tanggapan CUKUP terhadap indikator Akurasi, Bentuk, Kemudahan, Ketepatan Waktu pada EUCS dan CUKUP untuk indikator Kualitas Sistem (Sistem Quality), Kualitas Informasi (Information Quality) dan Kualitas Layanan (Service Quality) pada Delone And McLean.

2.1.12 Penelitian Aryanti Dyah Ayu Dwi Putranti1 (2019)

Melakukan penelitian KUALITAS DAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI LAYANAN E-LEARNING BERBASIS MOODLE DENGAN MENGGUNAKAN EXPECTATION–CONFIRMATION MODEL DAN DELONE AND MCLEAN'S MODEL, (Putranti, Herlambang, & Saputra, Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan E-Learning Berbasis Moodle dengan Menggunakan Expectation–Confirmation Model dan Delone and Mclean's Model, 2019). Tujuan penelitian ini mengetahui kondisi kualitas dan kesuksesan implementasi e-learning berbasis moodle.. Penelitian ini dilakukan di Universitas Brawijaya dengan empat fakultas yang memanfaatkan *e-learning* berbasis *moodle*, yaitu Fakultas Pertanian (FP), Fakultas Ilmu Akuntansi (FIA), Fakultas Teknologi Pertanian (FTP), dan Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM). Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 100 orang, (Putranti, Herlambang, & Saputra, Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan E-Learning Berbasis Moodle dengan Menggunakan Expectation–Confirmation Model dan Delone and Mclean's Model, 2019).

Hasil dari penelitian ini adalah variabel confirmation, service quality, dan user satisfaction masuk ke dalam kategori cukup tinggi, dan variabel lainnya masuk ke kategori tinggi. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan indikator tiap variabel

yang memiliki nilai di bawah rata-rata total sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas dan kesuksesan implementasi e-learning.

2.1.13 Penelitian Faridul Adros dan Nina Oktarina (2018)

Melakukan penelitian ANALISIS PENGGUNAAN E-LEARNING (ELENA) UNTUK MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN PERKULIAHAN, (Faridul Adros, 2018) . Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ease of use Elena dan usefulness of Elena secara simultan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan, mengetahui pengaruh ease of use Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan dan mengetahui pengaruh usefulness of Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 365 responden dan 4.218 mahasiswa sebagai populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah Ada pengaruh positif antara ease of use Elena dan usefulness of Elena secara simultan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. Ada pengaruh antara ease of use Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES. Ada pengaruh antara usefulness of Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES.

2.1.14 Penelitian Imbuh Yuwono (2018)

Melakukan penelitian EFEKTIFITAS E-LEARNING PUSDIKLAT BMKG MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN, (Yuwono, 2018). E-learning pada Pusklat BMKG menggunakan dua metode yaitu synchronous dan asynchronous. Asynchronous menggunakan aplikasi moodle sedangkan untuk synchronous menggunakan aplikasi wiziq, (Yuwono, 2018). Tujuan dari penelitian

ini adalah untuk mengetahui efektifitas pembelajaran menggunakan e-learning dengan menggunakan variable dari teori kesuksesansistem informasi DeLone & McLean (2003) antara lain Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, kemudahan pengguna, Kepuasan pengguna, dan dampak pengguna, (Yuwono, 2018). Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 170 orang responden, (Yuwono, 2018).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas e-learning Pusdiklat BMKG terhadap peningkatan kompetensi pegawai BMKG yang diukur tingkat efektivitasnya melalui 6 variabel independen terhadap 170 responden dengan 40 pernyataan menunjukkan bahwa total skor sebesar 25,016 yang diperoleh dari jumlah skor variabel kualitas sistem sebesar 4,410, jumlah skor variabel kualitas informasi sebanyak 4,334, jumlah skor variabel kualitas layanan sebesar 3,125, jumlah skor variabel kepuasan pengguna sebesar 3,117, jumlah skor variabel kemudahan pengguna sebesar 6,162 dan jumlah skor variabel dampak pengguna/net benefit sebesar 3,868, dimana total skor tersebut berada pada range skor $23120 < E \leq 28560$, (Yuwono, 2018).

2.1.15 Penelitian Neni Seliana, Arif imam Suroso, dan Lilik Noor Yulianti (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul ANALISIS KEBERHASILAN PENERAPAN E-LEARNING DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS RIAU, (Seliana, Suroso, & Yulianti, Analisis Keberhasilan Penerapan e-Learning, 2020). Pembelajaran online (e-learning) di FT-UR menggunakan Learning Management System (LMS) pertama kali tahun 2008 dengan situs <http://ft.unri.ac.id/lms/>. Situs ini merupakan LMS yang dibangun menggunakan perangkat lunak bebas – Moodle,

(Seliana, Suroso, & Yulianti, Analisis Keberhasilan Penerapan e-Learning, 2020). Responden dalam penelitian terdiri dari 314 orang mahasiswa Fakultas Teknik yang menggunakan e-learning, (Seliana, Suroso, & Yulianti, Analisis Keberhasilan Penerapan e-Learning, 2020).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa level keberhasilan tertinggi penggunaan e-learning Fakultas Teknik Universitas Riau adalah pada level keberhasilan semantik, kemudian level keberhasilan teknis dan level keberhasilan efektifitas. Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan e-learning Fakultas Teknik Universitas Riau adalah kualitas informasi dan kualitas layanan, (Seliana, Suroso, & Yulianti, Analisis Keberhasilan Penerapan e-Learning, 2020).

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

NO	Judul	Penulis	Tahun	Metode dan Model Penelitian	Sampel dan Teknik Sampling	Variabel dan Indikator	Hasil
1	E-Learning Sukses Model: Sebuah Perpanjangan DeLone & McLean IS' Sukses Model	Henki Bayu Seta, Theresia Wati, Anita Muliawati, Achmad Nizar Hidayanto	2018	Kuantitatif, Delone and Mclean	157, <i>random sampling</i>	<p>1. System quality: ease of use, flexibility, reliability, response time, security.</p> <p>2. Information quality : completeness, format, relevance, accurate, understandability.</p> <p>3. Service quality : responsiveness, empathy, assurance.</p> <p>4. Use : nature of use, frequency of use</p> <p>5. User satisfaction : effectivity,</p>	<p>kualitas sistem pendidikan dan kualitas teknis merupakan faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna terhadap sistem e-learning, sedangkan penggunaan sistem e-learning dipengaruhi oleh kualitas konten & informasi, serta kepuasan yang</p>

						efficiency, overall satisfaction. 6. Net Benefits : benefits to soft skills, motivation	dirasakan pengguna terhadap sistem e-learning.
2	Evaluasi Implementasi E-Learning Selama Covid-19 Dengan Model DeLone dan McLean	Nariza Wanti Wulan Sari, Wahyu Yanuartha, Muhammad Yani, Sulfikar Rakita Dewa	2021	Kuantitatif , Delone and Mclean	192, Purposive Sampling	1. Kualitas sistem : respon, kemudahan penggunaan, dan kemudahan akses. 2. Kualitas informasi : kelengkapan, relevansi, akurasi, dan comprehensibility. 3. Kualitas layanan : assurance, responsiveness, tangibles 4. Niat : penggunaan sehari-hari dan frekuensi 5. Kepuasan pengguna : efektivitas, kepuasan informasi, kepuasan sistem, dan kepuasan keseluruhan	1. kualitas informasi dan kualitas sistem dalam e-learning berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan e-learning. 2. kualitas sistem e-learning juga berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan e-learning, yang artinya semakin baik kualitas sistem akan meningkatkan

						6. Manfaat bersih : Produktifitas	intensitas penggunaan e-learning.
3	ANALISIS KEBERHASILAN E-LEARNING DENGAN MENGUNAKAN MODEL SUKSES DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS: UNIVERSITAS PERTAMINA)	Burhan Mafazi	2021	Kuantitatif dan Kualitatif, Delone and McLean	610	1. <i>Information Quality</i> : Kemudahan pemahaman, Kelengkapan, Keakuratan informasi, Keringkasan yang padat dan jelas isinya, Format. 2. <i>Service Quality</i> : Daya tanggap, Keandalan, Tampilan. 3. <i>System Quality</i> : Akses, kemudahan penggunaan, Efisiensi, navigasi, Waktu respon 4. <i>Actual Use</i> : Pola penggunaan, Sifat penggunaan 5. <i>User Satisfaction</i> : Efektivitas, Kepuasan dalam mendapatkan informasi, kepuasan secara keseluruhan, kepuasan sistem	610 sampel menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, artinya kualitas informasi pada e-learning perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan respon yang lebih baik terhadap kepuasan pengguna

						6. <i>Net benefit</i> : pembelajaran, Kegunaan	
4	MENILAI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI E LEARNING DI NIGERIA: APLIKASI MODEL SUKSES SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN	M. Nasiru Yakubu	2018	Kuantitatif , Delone and Mclean	366, <i>simple random sampling</i>	1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Keterlibatan Pengguna 4. Kepuasan Pengguna 5. Manfaat bersih	1. Kualitas informasi ditemukan memiliki pengaruh terkuat pada niat perilaku siswa untuk menggunakan Canvas diikuti oleh kualitas sistem. 2. Kualitas layanan yang ditemukan mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada niat perilaku penggunaan canvas siswa yang sebenarnya.

5	EVALUASI IMPLEMENTASI E-LEARNING DI UNIVERSITAS MENGGUNAKAN MODEL SUKSES DELONE DAN MCLEAN	Neni Seliana	2020	Kuantitatif , Delone and Mclean	70, Probability Sampling	1. faktor Manusia : harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial. 2. Faktor Teknologi : Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem. 3.Faktor Organisasi : Kondisi Fasilitas, Dukungan Organisasi. 4. Niat Pengguna Sistem 5. Kepuasan Pengguna 6.Manfaat Bersih	Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-learning meliputi kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pengguna dengan sistem e-learning yang diterapkan.
6	ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM E-LEARNING SMK NEGERI 1 MALANG	Intan Sulistyaningrum Sakkinah	2017	Delone and Mclean	86, Kuantitatif	information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefit.	1. hubungan positif antara variabel kualitas sistem dan variabel penggunaane-learning SMK Negeri 1 Malang 2. hubungan positif antara variabel

							kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna e-learning SMK Negeri 1 Malang
7	PENGUKURAN KEBERHASILAN E-LEARNING DENGAN MENGADOPSI MODEL DELONE &MCLEAN	Deny, Johannes Fernandes Andry	2018	Kuantitatif, Delone and Mclean	71, <i>convenience sampling</i>	1. Kualitas sistem: Ketersediaan (availability),Dapat diandalkan (reliability),Waktu respon (response time),Mudah digunakan (usability) 2. Kualitas informasi: Kelengkapan informasi,Informasi mudah dimengerti,Informasi yang tersedia sesuai dengan pelanggan (personalization),Relevansi informasi, Keamanan informasi	pengukuran kesuksesan sistem e-learning di universitas di Jakarta Utara menunjukkan skor yang baik, yaitu melalui variabel kepuasan pengguna dan pengukuran citra perusahaan.

						<p>3. Kualitas layanan: Kepastian dukungan (support),Empati,Cepat tanggap</p> <p>4. Intensi penggunaan:Keinginan menggunakan,Keinginan untuk terus menggunakan,Meningkatkan penggunaan,Berpikir bahwa orang lain pun perlu menggunakan</p> <p>5. Kepuasan pengguna: Kepuasan penggunaan fitur pembahasan,Kepuasan penggunaan fitur forum</p> <p>6. Citra perusahaan: Dapat diandalkan/terpercaya</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

						a,Profesional,Hubungan pelanggan,Inovatif, Memberikan prestise kepada pengguna,Kompeten ,Modern,Komitmen pada pendidikan	
8	MODEL KEBERHASILAN BELAJAR MAHASISWA MENGGUNAKAN LEARNING MANAGEMEN T SYSTEM (STUDI KASUS MAHASISWA	Nani Agustina	2016	Kuantitatif , Delone and Mclean	120	1. Kualitas sistem: Kemanfaatan, Ketergunaan, Keresponan, Keandalan, Keluesan, Kefungsionalan. 2. Kualitas informasi: Dynamic Content, Content Personalization, Variety of Information 3. Kualitas layanan: kecepatan	keenam variable dari model penelitian Delone dan Mclean terdapat hasil yang signifikan dari hipotesis yang sudah diuji terhadap variabel penggunaan LMS dan kepuasan mahasiswa, variabel penggunaan LMS dan kepuasan Mahasiswa juga berpengaruh

	BINA SARANA INFORMATIK A)				responden, jaminan, empati, pelayanan setelahnya 4. Kepuasan Pemakai: mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan, pengalaman yang menyenangkan, keberhasilan secara keseluruhan dan merekomendasikan kepada orang lain 5. Penggunaan System: waktu koneksi, ketepatan penggunaan, tujuan penggunaan, atau frekuensi penggunaan. Selain itu, peningkatan keberhasilan pengguna dapat dilihat dari bentuk	signifikan terhadap kinerja mahasiswa, dan variabel penggunaan LMS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
--	------------------------------------	--	--	--	---	---

						media yang digunakan dalam learn. 6. Manfaat Bersih : pengukuran e-commerce untuk individual, group, organisasi dan industri	
9	ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN	Gede Agung Ary Wisudawan	2015	Delone and Mclean	400	information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefit.	1. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan, diperlukan analisis faktor dengan terlebih dahulu mengajukan beberapa hipotesis atas faktor-faktor yang secara teoritis dianggap mempengaruhi keberhasilan sistem. 2. Kelima hipotesis tersebut dipilih dengan mengacu pada

							<p>model keberhasilan sistem informasi Delone & McLean, dan Seddon. Hipotesis ini diuji dengan melakukan pengolahan data atas sekumpulan hasil kuisisioner dan melakukan uji validitas dan reabilitas.</p> <p>3. kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama sebagai berikut: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kebermanfaatan sistem dari sudut pandang pengguna.</p>
10	KONTRIBUSI ONLINE LEARNING DALAM MEMBANTU MAHASISWA	Luciana Haryono, Arief Fadhilah, Daniel	2017	Kualitatif(Survey),Delone and Mclean	369	<p>1. Kualitas sistem: accessibility, reliability, flexibility, timeness.</p> <p>2. Kualitas informasi: Dukungan Dosen</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa pada level signifikansi lima persen didapatkan hasil kualitas informasi,</p>

	MEMAHAMI AKUNTANSI					3. Kualitas layanan: kecepatan responden, jaminan, empati, pelayanan setelahnya 4. Kepuasan dan Manfaat	kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna online learning.
11	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean	Indah Purwandani	2018	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Model Delone And McLean</i>	887	A. Kualitas Sistem : Kemudahan untuk digunakan, Keandalan sistem, Kecepatan Akses, Fleksibilitas sistem, Keamanan sistem. B. Kualitas Informasi : Kelengkapan sistem, Relevan sistem, Ketepatan Waktu C. Kualitas Layanan : Jaminan, Empati, Ketanggapan sistem. D. Penggunaan : Frekuensi Penggunaan sistem., Sifat penggunaan	BAGUS = Use, User Satisfaction, Net Benefits CUKUP = Sistem Quality, Information Quality, Service Quality

						<p>E. Kepuasan Pengguna : Kepuasan Informasi , Kepuasan Menyeluruh</p> <p>F. Manfaat Bersih : Memudahkan pekerjaan , Kecepatan menyelesaikan pekerjaan, Kegunaan dalam pekerjaan</p>	
12	KUALITAS DAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI LAYANAN E-LEARNING BERBASIS MOODLE DENGAN MENGGUNAKAN EXPECTATIO	Aryanti Dyah Ayu Dwi Putrantil	2019	<i>stratified cluster sampling, delone and mclean</i>	148 responden	<p>A. Kualitas Sistem : Kemudahan untuk digunakan, Keandalan sistem, Kecepatan Akses, Fleksibilitas sIstem, Keamanan sistem.</p> <p>B. Kualitas Informasi : Kelengkapan sistem, Relevan sistem, Ketepatan Waktu</p> <p>C. Kualitas Layanan : Jaminan, Empati,</p>	Variable <i>service quality</i> , dan <i>user satisfaction</i> masuk ke dalam kategori cukup tinggi dan variabel lainnya masuk ke kategori tinggi.

	N- CONFIRMATI ON MODEL DAN DELONE AND MCLEAN'S MODEL					Ketanggapan sistem. D. Penggunaan : Frekuensi Penggunaan sistem., Sifat penggunaan E. Kepuasan Pengguna : Kepuasan Informasi , Kepuasan Menyeluruh F. Manfaat Bersih : Memudahkan pekerjaan , Kecepatan menyelesaikan pekerjaan, Kegunaan dalam pekerjaan	
13	ANALISIS PENGUNAA N E- LEARNING (ELENA) UNTUK MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN	Faridul Adros dan Nina Oktarina	2018	proportion ate cluster sampling, kuantitatif	365	<i>1. Ease of use</i> <i>2. Usefulness</i>	1. Ada pengaruh positif antara <i>ease of use</i> Elena dan <i>usefulness of</i> Elena secara simultan terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES.

	PERKULIAHAN						<p>2. Ada pengaruh antara <i>ease of use</i> Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES.</p> <p>3. Ada pengaruh antara <i>usefulness of</i> Elena terhadap Kualitas Layanan Perkuliahan pada mahasiswa FE UNNES.</p>
14	EFEKTIFITAS E-LEARNING PUSDIKLAT BMKG MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN	Imbuh Yuwono	2018	deskriptif kuantitatif, Delone dan Mclean	170 responden dari 183 instrumen	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kemudahan pengguna, Kepuasan pengguna, dan dampak pengguna.	Hasil Akhir Keefektifan E-learning adalah semua dari enam variable delone mclean memiliki kriteria Efektif.
15	ANALISIS KEBERHASILAN PENERAPAN E-LEARNING	Neni Seliana, Arif	2020	Deskriptif, Delone dan Mclean	315	<p>Kualitas Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ditulis dengan jelas -Mudah dimengerti -<i>uptodate</i> -Akurat 	Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan e-learning Fakultas Teknik Universitas Riau adalah

	DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS RIAU	Imam Suroso, dan Lilik Noor Yuliati				<ul style="list-style-type: none"> -Aman -Relevan -Berguna -Total <p>Kualitas Sistem :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Keandalan -Waktu respon -Mudah digunakan -Total <p>Kualitas Layanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Perhatian -<i>Responsiveness</i> 	kualitas informasi dan kualitas layanan.
--	--	---	--	--	--	---	--

2.2 Tinjauan Teoritis

Berikut ini adalah penjelasan tinjauan teoritis mengenai model kesuksesan DeLone dan Mclean:

2.2.1 Variabel Kesuksesan DeLone dan McLean (*D&M Succses Model*)

Dari setiap elemen yang ada dalam D&M IS Success Model masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Setiap item-item tersebut telah dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Yang menjadi point terpenting adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi untuk kebutuhan pengguna. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:14-15) yaitu:

a. Kenyamanan Akses

Kenyamanan Akses merupakan tingkat kesuksesan dari kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Semakin tinggi tingkat nyaman suatu sistem artinya pengguna lebih lama menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Keluwesan Sistem(Flexibility)

Pengguna pasti lebih memilih sistem yang lebih flexible karena sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem dibandingkan dengan sistem yang kaku. Dengan tingkat fleksibilitas lebih tinggi maka pengguna lebih mudah mengoperasikan sistem informasi.

c. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai

Ekspektasi-ekspektasi dari pemakai berguna jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi dari pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

d. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Banyak sistem informasi lebih diminati karena memiliki kegunaan dari fungsi-fungsi yang lebih spesifik dibandingkan sistem informasi yang lain. Setiap sistem informasi memiliki fungsi-fungsi spesifik yang berbeda beda.

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Information Quality merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (accuracy), relevan (relevance), kelengkapan informasi (completeness), ketepatan waktu (timeliness), dan penyajian informasi (format). Berikut penjelasan dari indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007:17-19) yaitu:

a. kelengkapan(Completeness)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

b. Relevan (Relevance)

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.

c. Akurat (Accurate)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

d. ketepatan waktu (Timeliness)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Format

Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai frame. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian website sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

3. Kualitas layanan (Service quality)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem

informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berhubungan dengan kemampuan teknis dalam membangun sistem informasi yang berkualitas, dimana sistem informasi tersebut mampu menjamin kelancaran pekerjaan pengguna.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah sikap kepedulian pihak pengembang sistem informasi kepada pengguna ketika pengguna menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan sistem informasi yang dibangun.

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan (*mandatory*) yang tidak bisa dihindari atau sukarela (*voluntary*). Variabel ini dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Penggunaan sehari-hari (*Daily Use*)

Indikator ini menunjukkan berapa lama pengguna menggunakan sistem informasi tersebut.

b. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of use*)

Indikator ini menunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut.

c. Niat penggunaan (*Intention to use*)

Niat penggunaan digunakan untuk mengukur pendapat responden tentang kegunaan sistem terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

5. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektivan (*Effectiveness*)

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi tersebut. Rasa

puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

6. Manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi guna meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi, (BAHESA, 2018). Terdapat dua indikator yang digunakan dalam variable Manfaat bersih seperti berikut:

- a. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (Improved Knowledge Sharing)
- b. Efektivitas Komunikasi (Communication Effectiveness)

2.3 E-Belajar STIKI Malang

eBelajar adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi dosen dan mahasiswa terkait kegiatan perkuliahan. Tujuan utama dari eBelajar adalah untuk dosen memberikan tugas dan materi pembelajaran dan untuk mahasiswa melakukan absensi, mengumpulkan tugas dan menjawab soal-soal yang diberikan dari dosen pengajar. Secara teknologi eBelajar menggunakan platform moodle dengan versi 3.14 tetapi dengan autentikasi yang sudah di *customize* supaya bisa tersinkronisasi dengan user yang ada di STIKI, artinya para dosen dan mahasiswa-mahasiswa bisa menggunakan akun email STIKI untuk login ke eBelajar ke laman <https://ebelajar.stiki.ac.id/>.