

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sebuah cara terorganisir dari mengumpulkan, memproses, mengelola, dan melaporkan informasi sehingga sebuah organisasi dapat mencapai sasaran dan tujuannya (Romney 2019). Komponen penyusunan sistem informasi antara lain adalah sebagai berikut:

a. Kualitas informasi.

Menurut (Romney dan Steinbart 2019) kualitas informasi merupakan data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki keputusan. Terdapat 7 indikator yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas informasi menurut (Pawirosumarto 2017) antara lain :

1. Keakuratan informasi (*Information Accuracy*)

Keakuratan informasi adalah kriteria pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada kebenaran dari hasil informasi. Terbebas dari kesalahan dan tidak bias merupakan komponen keakuratan informasi (Riyadli 2020)

2. Ketepatan (*Timeliness*)

Ketepatan adalah kriteria pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada ketersediaan hasil informasi yang tepat dengan waktu dibutuhkan.

3. Keandalan (*Relibility*)

Keandalan adalah kriteria pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada konsistensi dan ketangguhan hasil informasi.

4. Kelengkapan (*Completeness*)

Kelengkapan adalah kriteria pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada isi dari hasil informasi secara komprehensif. Komprehensif yang dimaksudkan adalah isi yang merepresensikan keseluruhan aspek hasil infoemasi.

5. Relevan (*relevance*)

Relevan adalah kritria pengukuran informasi yang berfokus pada tingkat kesesuaian antara apa yang diinginkan aataa dibutuhkan pengguna denga napa yang disediakan oleh informasi dalam barang atau jasa.

6. Presisi (*precision*)

Presisi adalah kriteria pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada tingkat persebaran dari hasil informasi yang dimaksudkan untuk diukur. Presisi juga diartikan sebagai tingkat kedekatan hasil pengukuran secara berulang, serta presisi yang baik memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.

7. Keberlakuan (*currency*)

Menurut (Prayanthi 2020)keberlakuan adalah pengukuran kualitas informasi yang berfokus pada umur dari hasil informasi. Keberlakuan juga didefinisikan sebagai lamanya waktu sebuah item data yang disimpan.

Penelitian – penelitian lain dalam menentukan kualitas informasi seperti (DeLone 1992) dalam *IS Success : The Quest of Dependent Variables* menyatakan bahwa ada 4 hal yang mempengaruhi kualitas informasi yaitu akurasi, komprehensif, konsistensi, dan kelengkapan. Sedangkan (Pradono 2015)dalam *Alternative and implicatons* menyatakan bahwa terdapat 4 ha lyang mempengaruhi yaitu akurasi laporan , lerevansi laporan, pemahaman, dan ketepana laporan.

b. Kualitas Sistem

Menurut (Pawirosumarto 2016) kualitas informasi diartikan sebagai pengukuran sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara sistem dengan pengguna. Ada 8 indikator yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas sistem:

1. Keberlakuan Data (*data currency*)

Keberlakuan adalah kriteria pengukuran kualitas sistem yang berfokus umur dari sebuah data yang dimaksudkan untuk diukur.

2. Waktu Tanggap (*Response Time*)

Waktu tanggap adalah waktu yang dibutuhkan untuk merespon permintaan pengguna. Waktu tanggap berfokus pada waktu yang dibutuhkan sebuah koneksi untuk merespon permintaan atau entri (Bailey 1983)

3. Waktu Penyelesaian (*Turnaround Time*)

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan sesuai permintaan pengguna. Waktu penyelesaian berfokus pada waktu yang dibutuhkan untuk melakukan tindakan dalam sebuah program yang disetorkan atau diminta oleh seorang pengguna dan hasilnya diserahkan kembali ke pengguna (Bailey 1983).

4. Akurasi Data (*Data Accuracy*)

Akurasi data adalah kriteria pengukuran kualitas sistem yang berfokus pada kebenaran dari data yang dimaksudkan untuk diukur (Bailey 1983).

5. Keandalan (*Realibility*)

Menurut (Bailey 1983) keandalan adalah kriteria pengukuran kualitas sistem yang berfokus pada konsistensidan ketangguhan dari sebuah sistem.

6. Kelengkapan (*Completeness*)

Menurut (Bailey 1983) kelengkapan merupakan kriteria pengukuran kualitas sistem yang berfokus pada isi dari sebuah

sistem secara komprehensif. Komprehensif yang dimaksud adalah isi mempresentasikan keseluruhan aspek sistem.

7. Fleksibilitas Sistem (*System flexibility*)

Menurut (Bailey 1983) fleksibilitas sistem merupakan pengukuran kualitas sistem yang berfokus pada kemampuan sistem informasi untuk beradaptasi atau menyesuaikan dengan kondisi, lingkungan, atau keadaan baru.

8. Kemudahan Memakai (*Ease of Use*)

Kemudahan memakai adalah kriteria pengukuran kualitas sistem yang berfokus pada kemampuan sistem informasi untuk dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna (Bertagnolli 2011).

Penelitian – penelitian lain dalam menentukan kualitas sistem seperti (Wixom 2001) dalam *Empirical Investigation of Factors Affecting Data Warehousing* terdapat 5 hal yang mempengaruhi kualitas sistem yaitu kemudahan memakai, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, akurasi data, dan faktor manusia. Sedangkan (DeLone 1992) dalam *IS Success : The Quest of Dependent Variables* terdapat 4 hal yang mempengaruhi kualitas sistem yaitu fleksibilitas sistem, integrasi, waktu respon, dan keandalan.

2.1.2 Kepercayaan

Kepercayaan menurut (Kantymir 2014) dalam jurnal milik (D'Olimpio 2018) merupakan sikap yang dimiliki seseorang terhadap individual yang diharapkan akan dapat dipercaya. Kepercayaan juga diidentifikasi sebagai keseimbangan antara perasaan naif dan sinis, yang dapat diterapkan sebagai sesuai dengan situasi atau kondisi (Fitria 2013). Pengukuran kepercayaan salah satunya dengan melihat kebiasaan Tindakan yang rasional disertai perasaan empati (D'Olimpio 2018). Lebih lanjut dikatakannya bahwa motivasi seseorang juga

dijadikan indikator untuk mengukur kepercayaan. Kepercayaan dalam pertukaran informasi dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi yang menguntungkan tentang sistem pertukaran data dan hubungan secara keseluruhan (McKnight et al. 2017a).

2.1.3 Zoom Meeting

Zoom meeting adalah aplikasi komunikasi yang berbasis video yang bisa di unduh melalui Android, IOS, dan Windows. Zoom meeting merupakan sarana komunikasi berbasis video yang sering di gunakan di seluruh dunia untuk kegiatan meeting dan belajar mengajar. Keunggulan dari aplikasi zoom meeting yaitu:

1. Dapat melakukan meeting hingga 100 partisipan
2. Screen-sharing
3. Akses ke virtual background
4. Dapat menjadwalkan hingga merekam keseluruhan meeting
5. Membagi partisipan menjadi beberapa “ruangan” dengan fitur breakout rooms
6. Menjamin keamanan privasi menggunakan kode partisipasi untuk meeting.

Zoom meeting merupakan aplikasi yang sangat sering digunakan untuk proses belajar saat ini.

2.2 Tinjauan Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Focus Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Widodo 2016)	Kepuasan penggunaan aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing System</i>). Kepercayaan sebagai mediasi.	Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan pengguna Aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing System</i>), namun Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Pengguna Aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing System</i>).
2	(Prasojo, Pratomo, dan Ak 2015)	Kepuasan penggunaan sistem dengan pertimbangan	Kualitas informasi, sistem, dapat berpengaruh

	<p>Sistem, dan Kualitas Pelayanan aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing System</i>) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.</p>		<p>dari sisi kualitas informasi kualitas sistem dan layanan aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing System</i>)</p>	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun kualitas layanan yang baik belum berarti dapat memberikan kualitas sistem dan informasi yang baik. Oleh karena itu sudah bisa dapat dipastikan jika kualitas informasi dan kualitas sistim yang baik dapat memberikan layanan yang baik juga, serta dapat memberikan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi RTS (<i>Rail Ticketing</i></p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<i>System</i>).
3	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Edmodo</i> dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi	Firmansyah Satria Nugraha (2019)	Penggunaan aplikasi <i>Edmodo</i> dengan kepercayaan sebagai mediasi, dengan mempertimbangkan penilaian kepercayaan aplikasi dari sisi kualitas informasi dan kualitas sistem	Kualitas informasi dan kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi <i>Edmodo</i> . Namun kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan secara langsung terhadap penggunaan aplikasi <i>Edmodo</i> .
4	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas	(Prayanthi, Lompoliu, dan Langkedeng 2020)	Kepuasan penggunaan Akhir <i>Software</i> akuntansi	Kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan

	Informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> pada Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali)			terhadap kepuasan pengguna akhir <i>Software</i> akuntansi sedangkan kualitas informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> kurang signifikan untuk kepuasan pengguna akhir <i>Software</i> akuntansi. Hal itu dikarenakan banyak karyawan tidak mengerti cara pengoperasiannya.
5	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas	(K dan Pawirosumarto 2017)	Penggunaan sistem <i>E-Learning</i> di program pascasarjana Universitas Buana dengan	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan

	Layanan Terhadap Penggunaan Sistem <i>E-Learning</i> di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.		mempertimbangan penilaian dari sisi kualitas informasi, kualitas sistem, dan layanan sistem.	sangat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Sistem <i>E-Learning</i> dalam proses belajar di Universitas Mercu Buana.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian – penelitian sebelumnya adalah pada variabel penelitian yang menguji Kualitas Informasi dan Kualitas sistem untuk menguji kepuasan pengguna suatu aplikasi atau layanan aplikasi yang di jadikan objek penelitian. Perbedaanya terletak pada focus penelitian dan objek penelitian. Dimana penelitian ini berfokus pada kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap penggunaan aplikasi *Zoom* dengan variabel kepercayaan sebagai mediasi.

2.3 Model Konseptual Penelitian

2.3.1 Ringkasan

Sistem informasi merupakan cara sistematis dari mulai mengumpulkan hingga melaporkan informasi sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Komponen penyusunan sistem informasi yaitu kualitas informasi dan kualitas sistem.

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Terdapat 7 indikator yang dapat mempengaruhi kualitas informasi yaitu: keakuratan informasi, ketepatan output, keandalan, kelengkapan, relevan, presisi, dan keberlakuan.

Kualitas sistem merupakan kombinasi antara perangkat lunak dan

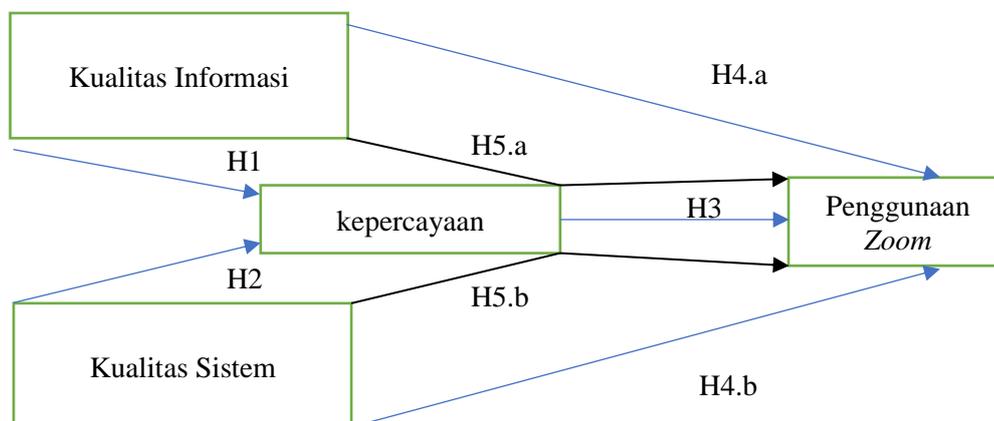
perangkat keras dalam sistem informasi. Terdapat 8 indikator yang dapat mempengaruhi kualitas sistem yaitu: keberlakuan data, waktu tanggap, waktu penyelesaian, akurasi data, keandalan, kelengkapan, fleksibilitat sistem, dan kemudahan memakai.

Kepercayaan merupakan sikap seseorang terhadap individu lain yang diharapkan dapat dipercaya. Kepercayaan juga biasa diartikan sebagai keseimbangan antara perasaan naif dan sinis. Kepercayaan juga bisa diukur dengan melihat kebiasaan Tindakan seseorang dan motivasinya. Adanya kepercayaan dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi.

Zoom meeting adalah aplikasi berbasis video non-berbayar yang digunakan untuk mempermudah dalam proses belajar mengajar di saat ini (covid-19) untuk tujuan pembelajaran.

2.3.2 kerangka penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



2.4 Pengambangan Hipotesis

Berdasarkan penjelasan sebelumnya terkait tinjauan Pustaka dan penelitian – penelitian sebelumnya, kesimpulan sementara yang dapat diambil penulis antara lain:

- H1: Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting dalam hubungan pertukaran data informasi, karena di dalam hubungan-hubungan tersebut dapat melibatkan ketidakpastian dan resiko. Oleh karena itu, kepercayaan dalam pertukaran informasi dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi yang berdampak baik tentang sistem pertukaran data dan hubungan secara keseluruhan (McKnight 2017b).

- H2: Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepercayaan.

Kepercayaan tidak hanya penting untuk pertukaran suatu data informasi saja, akan tetapi kepercayaan juga suatu hal yang penting dalam sebuah sistem informasi. Karena karena kepercayaan dalam pertukaran informasi di dalam suatu sistem informasi dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi yang menguntungkan pada sistem informasi dan pertukaran data dalam sistem informasi yang dibutuhkan (McKnight 2017b).

- H3: kepercayaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Zoom*.

Saat aplikasi *Zoom* diluncurkan pertama kali pada tahun 2013, bertujuan untuk memudahkan komunikasi jarak jauh. Seiring berjalannya waktu aplikasi *Zoom* bertambah banyak penggunanya hingga saat ini, karena adanya kepercayaan dari pengguna aplikasi *Zoom*. Kepercayaan tersebut ada karena informasi yang diberikan oleh aplikasi *Zoom* tersampaikan serta mampu memberikan manfaat yang positif bagi penggunanya.

- H4.a: Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Zoom*.

Sebuah aplikasi yang baik harus memiliki sistem kualitas

informasi yang baik pula. Karena jika kualitas informasi dari sebuah itu baik dan bisa memberikan informasi yang di inginkan oleh pengguna aplikasi maka akan meningkat juga penggunaan aplikasinya.

- H4.b: Kualitas Sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan aplikasi *Zoom*

Kualitas sistem sangat diperlukan untuk sebuah aplikasi yang baik. Karena jika kualitas sistem dari sebuah aplikasi itu baik maka pengguna dari aplikasi tersebut akan meningkat.

- H5.a: Kualitas informasi, kualitas sistem, memiliki pengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi *Zoom* dengan Kepercayaan sebagai mediasi.

Sebuah aplikasi dikatakan baik atau buruk berdasarkan kualitas informasi. Sebuah aplikasi dapat tetap ada karena adanya kepercayaan dari penggunanya. Artinya sebuah aplikasi dikatakan baik atau buruk, dan tetap digunakan karena adanya kombinasi dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepercayaan. Sebuah aplikasi dikatakan baik karena kualitas informasi dan kualitas sistem, dan dapat tetap digunakan karena adanya kepercayaan

- H5.b: Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan Aplikasi *Zoom* dengan Kepercayaan sebagai mediasi.

Sebuah aplikasi dikatakan baik atau buruk berdasarkan kualitas sistem. Sebuah aplikasi dapat tetap ada karena adanya kepercayaan dari penggunanya. Artinya sebuah aplikasi dikatakan baik atau buruk, dan tetap digunakan karena adanya kombinasi dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepercayaan. Sebuah aplikasi dikatakan baik karena kualitas informasi dan kualitas sistem, dan dapat tetap digunakan karena adanya kepercayaan.