

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Ayat Al-Qur'an yang Berhubungan dengan Penelitian

Islam mengatur seluruh aspek kehidupan manusia dari yang paling kecil hingga paling besar, dari yang paling sederhana hingga paling rumit, dari hubungan dengan Allah hingga hubungan dengan sesama manusia, semua di buktikan dengan dalil yang berasal dari Al-Quran dan Hadist.

Al Quran adalah kitab suci yang berisi firman Allah yang mengatur segala hukum yang ada pada kehidupan manusia, termasuk bahwa semua yang ada di bumi ini mempunyai manfaat hingga ayat Al Quran yang berkaitan dengan transportasi.

##### 2.1.1 Al –Qur'an Surat Sad Ayat 27

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ذَٰلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ  
لِّلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٢٧﴾

**Artinya:** “Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka(QS Sad : 27).

##### 2.1.2 Al –Qur'an Surat Al-Ghafir Ayat 80

وَلَكُمْ فِيهَا مَنَافِعُ وَلِتَبْلُغُوا عَلَيْهَا حَاجَةً فِي صُدُورِكُمْ  
وَعَلَيْهَا وَعَلَى الْفَلَكَ تُحْمَلُونَ ﴿٨٠﴾

**Artinya** : “Dan bagi kamu (ada lagi) manfaat-manfaat yang lain padanya (hewan ternak itu) dan agar kamu mencapai suatu keperluan (tujuan) yang tersimpan dalam hatimu (dengan mengendarainya). Dan dengan mengendarai binatang-binatang itu, dan di atas kapal mereka diangkut.”(QS Al Ghafir : 80).

Hubungan ayat al-Qur’an dengan penelitian yang dilakukan ialah bahwa tidak ada yang sesuatu yang tidak ada manfaatnya seperti firman Allah dalam surat Sad ayat 27, sedangkan dalam surat Al-Ghafir ayat 80 berisi anjuran manusia untuk memanfaatkan binatang untuk dikendarai dengan tujuan agar mencapai suatu keperluan. Dalam penelitian ini berkaitan dengan alat transportasi yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari dan bertujuan untuk menyelesaikan keperluan. Dari ayat ayat yang telah di paparkan, semuanya menerapkan ilmu-ilmu yang ada sesuai jalan dan petunjuk yang Allah berikan. Sehingga sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu memanfaatkan *human, organization, dan technology* untuk mengukur sistem informasi *e-ticketing* sesuai dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan yang ada, agar dapat menghasilkan sebuah sistem informasi yang bermanfaat.

## **2.2 Teori yang Berhubungan dengan Penelitian.**

### **2.2.1 Kesuksesan Sistem Informasi**

Kesuksesan menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti keberhasilan / keberuntungan. Menurut Seddon, Graeser dan Willcocks dalam Tajuddin (2002), kesuksesan sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang stakeholder, mengenai *net benefits* yang diperoleh dalam menggunakan suatu sistem informasi.

Berdasarkan hasil penelitian DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi dapat dievaluasi dari dimensi :

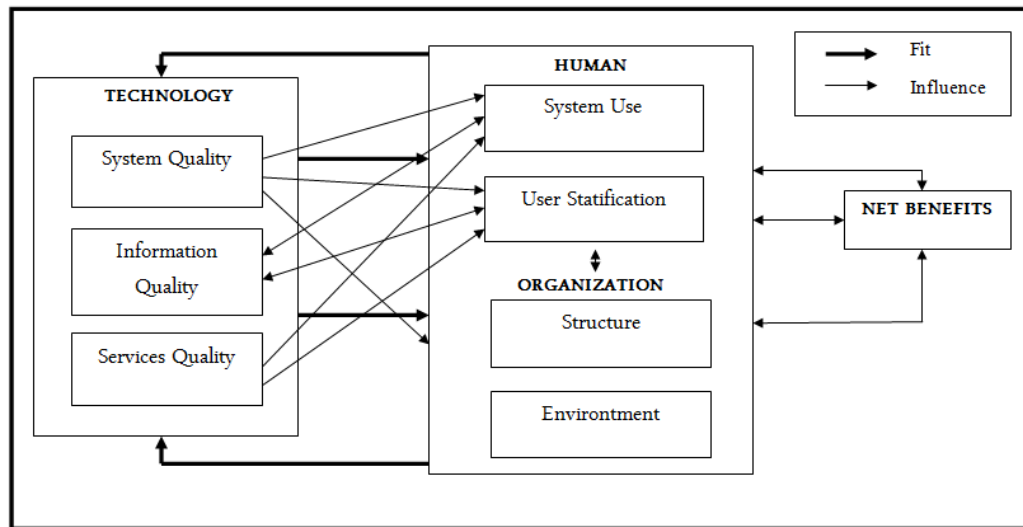
1. Kualitas sistem (*System quality*), mengukur karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yaitu dari kemudahan penggunaan, ketersediaan, keandalan dan kemampuan beradaptasi
2. Kualitas informasi (*Information quality*), harus akurat, lengkap, relevan, mudah dimengerti dan tepat waktu
3. Kualitas pelayanan (*Service quality*), dukungan menyeluruh yang disampaikan oleh penyedia layanan.
4. Intensitas penggunaan (*Intention to use*) dan penggunaan (*use*), mengukur segala sesuatu dari kunjungan ke sebuah situs Web, untuk navigasi dalam situs, pencarian informasi dan pelaksanaan transaksi.
5. Kepuasan pengguna (*User satisfaction*), mengukur pendapat pelanggan/pengguna secara menyeluruh terhadap kualitas sistem, informasi dan pelayanan terkait pengalamannya dengan sistem informasi.
6. Keuntungan/Manfaat bersih (*Net benefit*), merupakan ukuran keberhasilan yang paling penting karena merupakan dampak positif dan negatif dari sistem informasi terhadap individu, organisasi bahkan masyarakat.

Sedangkan, menurut model kesuksesan SI yang dikemukakan oleh Seddon terdapat dimensi tambahan yaitu *perceived usefulness* yang mempengaruhi *user satisfaction* (Seddon,1997). Hal tersebut dapat dipahami karena *perceived usefulness*

merupakan manfaat yang dirasakan langsung oleh user terhadap penggunaan suatu sistem informasi.

### ***2.2.2 Human-Organization-Technology Net Benefits (HOT-FIT) Model***

Model evaluasi sistem informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human-Organization-Technology Net Benefits (HOT-FIT) Model* yang dikembangkan oleh Maryati Mohd Yusof (2006). Dasar pemikiran model ini berasal dari penggabungan *D & M IS Success Model* dengan *IT-Organization Fit Model*, menghasilkan sebuah model evaluasi yang memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri yaitu manusia (*Human*) yang menilai sistem informasi dari sisi penggunaan (*system use*) yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan, sikap menerima dan menolak sistem. Organisasi (*Organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi berhubungan dengan perencanaan, manajemen, pengendalian sistem, dukungan manajemen, pembiayaan. Teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.



(Sumber : Yusof et.al, 2006)

**Gambar 2.1** HOT-FIT Model (Yusof et.al, 2006:6)

Menurut Yusof et al. (2006) faktor-faktor yang membentuk HOT-Fit Model adalah sebagai berikut:

### 1. Manusia (*Human*)

Komponen manusia (*human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan, dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

### 2. Organisasi (*organization*)

Komponen organisasi (*organization*) menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen, dan

komunikasi. Kepemimpinan, dukungan dari top manajemen atau manajemen puncak dan dukungan staf merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Sedangkan lingkungan organisasi terdiri dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional, dan komunikasi.

### 3. Teknologi (*technology*)

Komponen teknologi (*technology*) terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan *data entry*. Sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh *service provider* sistem atau teknologi. *Service quality* dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati, dan tindak lanjut layanan (Yusof et al, 2008).

#### 2.2.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu, Sugiyono (2016:80).

Sedangkan menurut Sudjana, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung ataupun diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi,2016:33)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sumber data secara keseluruhan dari objek penelitian.

#### **2.2.4 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul betul representatif (mewakili), Sugiyono(2016:81).

Karlinger dan lee menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi atau seluruh bidang sebagai wakil dari populasi atau seluruh bidang tersebut. (Riadi,2016:34)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian populasi yang karakteristiknya yang akan diteliti dan dianggap bisa mewakili bagian populasi yang akan dihitung.

### **2.2.5 Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono (2016:81) Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Terdapat 2 kelompok teknik sampling yaitu probability sampling dan non-probability sampling. Probability sampling meliputi, *simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random, dan area random*. Non-probability sampling meliputi, sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.

#### **2.2.5.1 Nonprobability Sampling**

*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambil sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2016:84)

#### **2.2.5.2 Sampling Jenuh**

*Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil,



kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (Sugiyono, 2016:85)

## 2.2.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

### 2.2.6.1 Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

**Tabel 2. 1** Keterangan Skor dalam Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif	5
2.	Setuju/ Sering/ Positif	4

3.	Ragu-ragu/ Netral/ Jarang	3
4.	Tidak setuju/ Hampir tidak pernah/ Negatif	2
5.	Sangat tidak setuju/ Tidak pernah/ Sangat negatif	1

(Sumber : Sugiono, 2016:94)

Berdasarkan Tabel 2.1 dijelaskan keterangan skor dalam skala likert dimana keterangan Sangat Setuju/ Selalu/ Sangat Positif diberi skor 5, keterangan Setuju / Sering / Positif diberi skor 4, keterangan Ragu-ragu/ Kadang/ Netral diberi skor 3, keterangan Tidak setuju/ Hampir tidak pernah/ Negatif diberi skor 2 dan keterangan Sangat tidak setuju/ Tidak pernah/ Sangat negative diberi skor 1.

### **2.2.7 Kuesioner (Angket)**

Menurut Sugiyono(2016:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memeri seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau tidak langsung.

### **2.2.9 Teknik Analisis Data**

#### **2.2.9.1 Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan

sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya dengan menghitung harga korelasi tiap butir alat ukur dengan rumus *Pearson/Product Moment*. (Poluan,2014).

### **2.2.9.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen penelitian adalah suatu alat yang memberikan hasil yang tetap sama (konsisten). Hasil pengukuran itu harus tetap sama (relatif sama) jika pengukurannya diberikan pada subyek yang sama meskipun dilakukan oleh orang yang berbeda, waktu yang berlainan, dan tempat yang berbeda pula. Tidak terpengaruh oleh pelaku, situasi dan kondisi. Alat ukur yang reliabilitasnya tinggi disebut alat ukur yang reliabel. (Poluan,2014).

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Misal variabel atau konstruk AUTONOMI yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, dan autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat AUTONOMI seseorang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu AUTONOMI. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang ulang : Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas, maka penulis menyimpulkan bahwa reliabelitas adalah alat ukur terhadap kuesioner yang kita buat. Tentang reliabel atau tidaknya kuesioner tersebut.

### 2.2.8 Analisa Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan di antara dua variabel atau lebih. Metode yang sering digunakan adalah metode korelasi *Pearson*. Data yang digunakan berskala interval atau rasio. Nilai korelasi ( $r$ ) adalah 0 sampai 1 atau 0 sampai -1 (untuk hubungan negatif), semakin mendekati 1/-1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat. Sebaliknya, nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Berikut tabel korelasi pearson :

**Tabel 2. 2** Interpretasi Korelasi Pearson

Koefisien Korelasi	Interpretasi
0.00 - 0.199	Sangat Rendah
0.20 - 0.399	Rendah
0.40 - 0.599	Sedang/Cukup Kuat
0.60 - 0.799	Kuat
0.80 - 1.00	Sangat Kuat

(Sumber : Poluan,2014)

Setelah uji korelasi, diuji juga signifikansi korelasinya signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka tidak ada hubungan yang signifikan. Jika nilai signifikansi  $<0,05$  maka ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel..(Poluan,2014).

### **2.2.9 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawabannya yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data . jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono 2016:64)

Untuk dapat memformulasikan hipotesis yang baik dan benar, sedikitnya hipotesis harus memiliki beberapa ciri-ciri pokok, yakni : (Cresswell 2003:73)

1. Hipotesis diturunkan dari suatu teori yang disusun untuk menjelaskan masalah dan dinyatakan dalam proposisi-proposisi. Oleh sebab itu, hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara atas masalah yang dirumuskan atau searah dengan tujuan penelitian.
2. Hipotesis harus dinyatakan secara jelas, dalam istilah yang benar dan secara operasional. Aturan untuk, menguji satu hipotesis secara empiris adalah harus mendefinisikan secara operasional semua variabel dalam hipotesis dan diketahui secara pasti variabel independen dan variabel dependen.

3. Hipotesis menyatakan variasi nilai sehingga dapat diukur secara empiris dan memberikan gambaran mengenai fenomena yang diteliti. Untuk hipotesis deskriptif berarti hipotesis secara jelas menyatakan kondisi, ukuran, atau distribusi suatu variabel atau fenomenanya yang dinyatakan dalam nilai-nilai yang mempunyai makna.
4. Hipotesis harus bebas nilai. Artinya nilai-nilai yang dimiliki peneliti dan preferensi subyektivitas tidak memiliki tempat di dalam pendekatan ilmiah seperti halnya dalam hipotesis.
5. Hipotesis harus dapat diuji. Untuk itu, instrumen harus ada (atau dapat dikembangkan) yang akan menggambarkan ukuran yang valid dari variabel yang diliputi. Kemudian, hipotesis dapat diuji dengan metode yang tersedia yang dapat digunakan untuk mengujinya sebab peneliti dapat merumuskan hipotesis yang bersih, bebas nilai, dan spesifik, serta menemukan bahwa tidak ada metode penelitian untuk mengujinya. Oleh sebab itu, evaluasi hipotesis bergantung pada eksistensi metode-metode untuk mengujinya, baik metode pengamatan, pengumpulan data, analisis data, maupun generalisasi.
6. Hipotesis harus spesifik. Hipotesis harus bersifat spesifik yang menunjuk kenyataan sebenarnya. Peneliti harus bersifat spesifik yang menunjuk kenyataan yang sebenarnya. Peneliti harus memiliki hubungan eksplisit yang diharapkan di antara variabel dalam istilah arah (seperti, positif dan negatif). Satu hipotesis menyatakan bahwa X berhubungan dengan Y adalah sangat umum. Hubungan antara X dan Y dapat positif atau negatif. Selanjutnya,

hubungan tidak bebas dari waktu, ruang, atau unit analisis yang jelas. Jadi, hipotesis akan menekankan hubungan yang diharapkan di antara variabel, sebagaimana kondisi di bawah hubungan yang diharapkan untuk dijelaskan. Sehubungan dengan hal tersebut, teori menjadi penting secara khusus dalam pembentukan hipotesis yang dapat diteliti karena dalam teori dijelaskan arah hubungan antara variabel yang akan dihipotesiskan.

7. Hipotesis harus menyatakan perbedaan atau hubungan antar-variabel. Satu hipotesis yang memuaskan adalah salah satu hubungan yang diharapkan di antara variabel dibuat secara eksplisit.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Berberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan pengukuran keberhasilan Sistem Informasi *E-ticketing* pada PT.KAI menggunakan pendekatan *Human Organization Net Benefit* (HOT-FIT) yang berasal dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya

Dian Kristiyanto (2016) Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh *Human Organization Technology* (HOT) FIT Model Terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya pada penelitian ini menggunakan metode HOT-FIT yang mempunyai 3 variabel yaitu variable *Human, Organization, dan Technology* berpengaruh terhadap variable *Net-Benefit*, metode ini digunakan untuk mengukur pemanfaatan sistem informasi perpustakaan di Universitas Airlangga Surabaya. Hasil penelitian menjelaskan adanya pengaruh yang muncul yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap wewenang organisasi, dan dukungan manajemen, serta

kualitas informasi berpengaruh pada budaya organisasi, dan kerjasama tim. Sedangkan pengaruh terhadap net benefit datang dari kepuasan pengguna (nilai *standardized coefficient* 0,674) dan juga wewenang organisasi ( nilai *standardized coefficient* 0,460).

Allfi Utami (2017) Skripsi yang berjudul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekatan Model *Human Organization Technology-Net Benefit* (HOT-FIT) di UIN Raden Fatah Palembang. Menggunakan metode HOT-FIT penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi akademik dan menguji variabel-variabel yang mempengaruhi pemanfaatan dan kesuksesan sistem informasi perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menjelaskan adanya pengaruh organisasi dan teknologi terhadap pemanfaatan yang artinya apabila organisasi dan teknologi meningkat maka pemanfaatan akan naik secara signifikan, sedangkan manusia tidak berpengaruh yang artinya apabila manusia meningkat maka pemanfaatan tidak akan naik secara signifikan.

Shofana Erimalata (2016) jurnal yang berjudul Pendekatan *Hot-Fit Framework* dalam *Generalized Structural Component Analysis* Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji determinan kualitas informasi aset tetap pada neraca berbasis akrual menggunakan pendekatan *HOT-Fit Framework* dan metode analisis *Generalized Structural Component Analysis* (GeSCA). Pengujian dilakukan pada 90 responden yang mewakili seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pada Pemerintah Kota (Pemkot) Mataram dengan menggunakan kuesioner. Kelompok responden adalah



pengurus barang (operator SIMDA BMD), admin SIMDA BMD, serta pejabat penatausahaan aset yang berwenang pada Pemkot Mataram dengan menggunakan analisis model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan timbal balik (reciprocal) antara pengendalian organisasi dan kualitas informasi aset tetap. pada penelitian ini ditemukan bukti empiris bahwa pada penatausahaan aset tetap lingkup Pemkot Mataram tidak terdapat hubungan timbal balik (reciprocal) antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi aset tetap. Hanya terdapat pengaruh satu arah antara kualitas informasi aset tetap terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna SIMDA BMD tidak mempengaruhi kegiatan penatausahaan aset yang dilakukan pengguna, dalam kontribusinya untuk meningkatkan kualitas informasi aset tetap, tetapi di sisi lain tingkat kualitas informasi aset tetap yang dihasilkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna SIMDA BMD.

Frincy Poluan dan Arie Lumenta, dkk (2014) jurnal yang berjudul Evaluasi Implementasi *E-learning* Menggunakan Model Evaluasi HOT-FIT Studi Kasus Universitas Sam Ratulangi. Penelitian ini menggunakan model evaluasi HOT (*Human, Organization, Technology*) Fit. Model ini melibatkan 3 faktor utama yakni Pengguna, Organisasi, dan Teknologi, yang ditopang oleh variabel kunci kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari *System Quality* (kualitas sistem), *Information Quality* (kualitas informasi), *Service Quality* (kualitas layanan), *System Use* (penggunaan sistem), *User Satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *Net Benefit* (manfaat sistem). Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Human, Organization, dan Technology* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan positif yang saling

mempengaruhi satu dengan yang lain serta ketiganya mempunyai hubungan yang kuat dan searah terhadap *Net Benefit* dari sistem.

Rohmat Indra Borman dan Abidarin Rosidi, dkk (2012) jurnal yang berjudul Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pamekasan dengan Pendekatan *Human-Organization-Technology* (HOT) FIT Model. Model evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi dan hubungan antar komponen terpenting dalam sistem informasi di organisasi pemerintahan atau instansi publik adalah *Human-Organization-Technology* (HOT) Fit Model yang dikembangkan oleh Yusof et al (2006). *Human-Organization-Technology* (HOT)

*Fit Model* merupakan model yang menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (*human*), organisasi (*organization*) dan teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan penerapan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pamekasan Madura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pamekasan mempunyai tingkat keberhasilan cukup baik, karena berdasarkan hasil klasifikasi tingkatan skor data kuesioner secara umum SIMPEG sudah baik, faktor-faktor keberhasilan yang ada dalam model HOT-Fit dan hubungan antara komponen manusia, organisasi dan teknologi menunjukkan hasil yang baik, meskipun ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan sistem informasi.

Elevna Salvia (2014) Penelitian yang berjudul Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan *Human Organization Technology (HOT) FIT Models* (Studi Kasus: PUSKOM Universitas Riau). Evaluasi terhadap implementasi teknologi informasi dengan menggunakan Model HOT (*Human Organizatin Technology*) *Fit* serta teknik pengolahan data menggunakan SEM (*Struktural Equation Modelling*) sangat berguna baik bagi pengguna, pengembang teknologi informasi maupun para pengelola. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar teknologi mempengaruhi organisasi, teknologi mempengaruhi SDM, SDM mempengaruhi organisasi serta kesesuaian di antaranya pada Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Riau. Hasil evaluasi dari penelitian yang menggunakan sampel 153 responden ini menunjukkan bahwa Penerapan Teknologi Informasi sudah sangat tepat serta telah memberikan hasil yang positif dengan nilai *critical ratio* yang rata - rata di atas nilai kritis 1,96. Berdasarkan hasil sampel yang digunakan nilai dari masing – masing konstruk yaitu teknologi mempengaruhi organisasi dengan nilai *critical ratio* sebesar 5,553, teknologi mempengaruhi SDM dengan nilai *critical ratio* sebesar 6,032, SDM mempengaruhi organisasi dengan nilai *critical ratio* sebesar 5,829.

Yusof et al (2006) yang berjudul *An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-Fit)*. Penelitian ini dilakukan pada sebuah organisasi keperawatan ternama di Inggris dengan menggunakan metode penelitian kajian literatur pada sistem informasi kesehatan dan evaluasi pada sistem informasi selanjutnya studi kasus dilakukan melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen. Hasil temuan utama dari penelitian ini menjelaskan

bahwa adanya sikap dan keterampilan yang baik dari pengguna dan didukung dengan kepemimpinan yang baik, berikutnya adalah munculnya hubungan dan komunikasi yang baik antara Tim IT dengan lingkungan organisasi sehingga menimbulkan pengaruh yang positif terhadap sistem yang diadopsi. Kesimpulan dalam penelitian ini menyebutkan bahwa model HOT Fit sangat komprehensif, faktor evaluasi yang spesifik, dimensi dan variabel yang ada pada HOT FIT berlaku dan dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan.

Muhammad Ariefian Isnan (2013) Penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online Resevation* Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh empat variable dari kualitas pelayanan elektronik yaitu *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), dan *privacy* (X4) terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan *Online Reservation Ticket* PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* memiliki koefisien dengan arah koefisien positif. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,525 hal ini berarti 52,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Selebihnya

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini. Variabel *efficiency* merupakan variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,400.

Muhammad Ridho (2015) penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen PT.KAI (persero) Sub Divre III.1 Kertapati Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen PT.KAI (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati Palembang. Penulis memilih responden sebanyak 272 orang sebagai sampel dengan cara aksidental sampling. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,889 atau 88,9%. Sedangkan sisanya sebesar 11,1% di pengaruhi oleh variabel lain. Uji t pada regresi linier sederhana berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen PT.KAI (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati Palembang terbukti dengan hasil analisis yang menunjukkan thitung sebesar 46,391 dan tingkat signifikansi ttabel 1,65. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen PT.KAI (Persero) Sub Divre III.1 Kertapati Palembang.

Novialita Hermaniawati (2015) jurnal yang berjudul motif pemanfaatan layanan elektronik tiket (*e-ticketing*) oleh pengguna kereta api di Surabaya. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi Alfred Schutz. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi, serta mengumpulkan dokumen-dokumen, fokus kajian penelitian ini adalah pemanfaatan elektronik tiket oleh pengguna kereta api di Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan, terdapat dua

motif pengguna kereta api memanfaatkan *e-ticketing* yakni motif *because motive* dan *in order to motive*. Pada motif sebab dikategorikan menjadi faktor percaya (*Trusted*), latar belakang pengalaman antri, kemudahan dalam pembelian tiket (Aksesibilitas) dan juga ketepatan penyampaian informasi (Validitas). Selain itu, pada motif tujuan dapat dikategorikan menjadi efisiensi waktu dan biaya, mengikuti zaman, juga faktor keamanan (privasi) dan kenyamanan. Persepsi tentang layanan yang diberikan PT. KAI, pengguna mengakui cukup puas dan juga kurang puas terhadap layanan *e-ticketing*. Sebagian pengguna yang mengaku puas berpendapat bahwa sistem *online* tiket saat ini yang mempermudah calon penumpang yang akan membeli tiket. Sementara mengaku kurang puas dengan layanan *e-ticketing* banyak yang mengeluhkan tentang komputer yang digunakan eror saat melakukan proses *online* tiket sehingga harus mengulang prosesnya.

Akhmad Afnan (2016) skripsi yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penggunaan *E-Ticketing* PT. KERETA API INDONESIA (KAI) Objek penelitian yaitu konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Penelitian ini bersifat kuantitatif, menggunakan model penelitian kesuksesan sistem informasi Delone Mclean. Peneliti mengembangkan model Delone Mclean dengan menambah variabel dari model penelitian UTAUT, yaitu variabel habit dan kondisi-kondisi pemfasilitas. Penelitian ini menggunakan data primer dengan memberikan kuesioner kepada 381 penumpang Kereta Api yang telah menggunakan sistem tiket elektronik. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Model (SEM) menggunakan Smartpls 2. Hasil penelitian menunjukkan hal-hal yang

memengaruhi kepuasan adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, *habit*, penggunaan dan *net benefit*. *Net benefit* dengan kepuasan memiliki hubungan timbal balik, keduanya saling memperkuat hubungan. Sedangkan yang memengaruhi penggunaan adalah kualitas, informasi, kondisi-kondisi pemfasilitas, *habit* dan *net benefit*.

Dari penelitian sebelumnya yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini terdapat hal-hal yang membedakan antara penelitian yang akan dibuat dengan penelitian sebelumnya diantaranya penelitian yang akan dibuat bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi *e-ticketing* dengan memilih PT.KAI Divre III Kertapati Palembang sebagai tempat penelitian, model pendekatan yang digunakan adalah *Human, Organization, Technology Net-Benefit* (HOT-Fit), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Kertapati Palembang sukses dimanfaatkan dengan mengukur sistem informasi menggunakan faktor *Human, Organization, dan Technology*. Hasil yang akan dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu menunjukkan adanya pengaruh dari *Human, Organization, dan Technology* terhadap pemanfaatan dari sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III kertapati Palembang.