

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menghasilkan informasi yang berguna bagi pengguna. Sistem informasi berperan penting dalam membantu proses penyampaian informasi secara cepat, tepat, dan terstruktur. Dalam perkembangan teknologi saat ini, sistem informasi tidak hanya digunakan dalam kegiatan administrasi atau organisasi, tetapi juga telah diterapkan pada berbagai aplikasi digital, termasuk aplikasi hiburan seperti game online.

Dalam konteks penelitian ini, sistem informasi dipahami sebagai bagian dari teknologi digital yang menghubungkan pengguna dengan aplikasi game *Honor of kings*. Setiap aktivitas pengguna, seperti login akun, pemilihan hero, pencarian pertandingan, penggunaan fitur permainan, penerimaan informasi, serta interaksi dengan layanan bantuan, merupakan bagian dari proses sistem informasi. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi dalam sebuah game online perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. (Vatresia & Pasaribu, 2023)

2.1.2 Game online

Game online merupakan permainan digital yang menggunakan jaringan internet agar pengguna dapat bermain dan berinteraksi dengan pengguna lain

secara langsung. Game online tidak hanya berfungsi sebagai media hiburan, tetapi juga menjadi sarana interaksi sosial, kompetisi, dan komunikasi digital. Melalui game online, pengguna dapat membentuk tim, melakukan strategi permainan, serta berkomunikasi dengan pemain lain dalam satu sistem permainan.

Perkembangan game online yang semakin pesat menyebabkan pengguna memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas permainan. Pengguna tidak hanya menilai game dari sisi tampilan visual, tetapi juga dari kelancaran sistem, kejelasan informasi, serta layanan yang diberikan oleh penyedia game. Apabila sebuah game sering mengalami gangguan teknis, informasi yang disediakan kurang jelas, atau layanan tidak responsif, maka pengguna dapat merasa kurang puas terhadap game tersebut. Dengan demikian, game online dapat dikaji sebagai sistem informasi yang keberhasilannya dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. (Sapty Rahayu et al., 2018)

2.1.3 *Honor of kings*

Honor of kings merupakan salah satu game online berbasis mobile yang termasuk dalam genre Multiplayer Online Battle Arena atau MOBA. Game ini dimainkan secara real-time oleh beberapa pemain yang terbagi ke dalam dua tim untuk mencapai tujuan permainan. Dalam permainan MOBA, kerja sama tim, kecepatan respons, strategi, serta kestabilan sistem menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi pengalaman bermain pengguna.



Gambar 2.1 *Honor of kings*

(Sumber: <https://drive.google.com/file/d/15gYitubaDzhPnWjKXFfPV9GITYGUGt0v/view?usp=drivesdk>)

Berdasarkan gambar 2.1 diatas dapat dinyatakan sebagai game online yang digunakan secara langsung oleh banyak pengguna, *Honor of kings* membutuhkan sistem yang stabil, informasi yang mudah dipahami, serta layanan yang mampu membantu pengguna ketika mengalami kendala. Kualitas sistem dapat dilihat dari kelancaran akses, kestabilan server, keamanan akun, kecepatan respons aplikasi, serta kemudahan penggunaan fitur. Kualitas informasi dapat dilihat dari kejelasan informasi mengenai hero, item, event, pembaruan, dan aturan permainan. Sementara itu, kualitas layanan dapat dilihat dari kemampuan penyedia game dalam merespons keluhan, menangani bug, menyelesaikan kendala akun, serta membantu pengguna dalam permasalahan transaksi atau pembelian item.

Dalam penelitian ini, *Honor of kings* dijadikan sebagai objek penelitian karena game tersebut memiliki karakteristik sebagai aplikasi digital yang melibatkan sistem, informasi, dan layanan secara langsung kepada pengguna. Oleh karena itu, kepuasan pengguna terhadap game *Honor of kings* dapat dianalisis menggunakan pendekatan kesuksesan sistem informasi, khususnya

melalui metode DeLone dan McLean.(Pratiwi et al., 2022)

2.1.4 Model Delone Dan Mclean

Model DeLone dan McLean merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena mampu menjelaskan hubungan antara kualitas suatu sistem dengan pengalaman dan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, model DeLone dan McLean digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*. Pemilihan model ini sesuai dengan fokus penelitian karena game online merupakan bagian dari sistem informasi digital yang digunakan secara langsung oleh pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila sistem berjalan dengan baik, informasi yang diberikan jelas, serta layanan yang tersedia mampu membantu kebutuhan pengguna.(Sari & Sukardi, 2020)

2.1.5 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kemampuan suatu sistem dalam menjalankan fungsi teknisnya secara baik, stabil, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem berhubungan dengan aspek teknis aplikasi, seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, keamanan, keandalan, fleksibilitas, serta kestabilan sistem. Dalam konteks game online, kualitas sistem

menjadi faktor penting karena pengguna membutuhkan aplikasi yang dapat berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan saat digunakan.

Pada game *Honor of kings*, kualitas sistem dapat dilihat dari kestabilan server, kecepatan respon aplikasi, keamanan akun pengguna, kemudahan dalam menggunakan fitur, serta minimnya gangguan seperti lag, error, dan bug. Apabila sistem berjalan dengan baik, pengguna akan merasa lebih nyaman dalam bermain. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami kendala, pengguna dapat merasa terganggu dan tidak puas. Oleh karena itu, kualitas sistem menjadi salah satu variabel penting yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam penelitian ini. (Praba, 2018)

2.1.6 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan tingkat baik atau buruknya informasi yang disediakan oleh sistem kepada pengguna. Informasi yang berkualitas harus bersifat akurat, jelas, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam sistem informasi, kualitas informasi menjadi aspek penting karena pengguna membutuhkan informasi yang tepat untuk mengambil keputusan dan menggunakan sistem secara optimal.

Dalam game *Honor of kings*, kualitas informasi dapat dilihat dari kejelasan informasi mengenai hero, skill, item, event, misi, sistem peringkat, pembaruan game, serta aturan permainan. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat membantu pengguna dalam memahami fitur permainan dan menentukan strategi .

Sebaliknya, informasi yang kurang lengkap atau sulit dipahami dapat menyebabkan pengguna mengalami kebingungan. Dengan demikian, kualitas informasi diduga dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan game *Honor of kings*. (Yuyun Yuningsih, 2019)

2.1.7 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan penyedia sistem dalam memberikan bantuan, tanggapan, dan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh pengguna. Dalam sistem informasi, kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan pengguna karena layanan yang baik dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna. Layanan yang cepat, tepat, dan responsif akan membuat pengguna merasa diperhatikan oleh penyedia sistem.

Pada game *Honor of kings*, kualitas layanan dapat berupa pusat bantuan, tanggapan terhadap laporan bug, penyelesaian kendala akun, bantuan terhadap masalah login, serta penanganan kendala transaksi atau pembelian item dalam game. Pengguna akan merasa lebih puas apabila layanan yang diberikan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat. Sebaliknya, layanan yang lambat, sulit diakses, atau tidak memberikan solusi dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu variabel penting dalam penelitian ini. (Ericko Wicaksono, Eristya Maya Safitri, M. Ailza Sifaul Anam, 2023)

2.1.8 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan kondisi ketika pengguna merasa bahwa pengalaman yang diperoleh sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan pengguna dapat muncul apabila sistem yang digunakan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, kejelasan informasi, dan layanan yang sesuai dengan harapan. Dalam konteks game online, kepuasan pengguna dapat dilihat dari perasaan nyaman saat bermain, keinginan untuk terus menggunakan game, penilaian positif terhadap game, serta kesediaan untuk merekomendasikan game kepada orang lain.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan sistem, memberikan ulasan positif, dan memiliki loyalitas terhadap aplikasi yang digunakan. Sebaliknya, pengguna yang tidak puas dapat mengurangi intensitas penggunaan, memberikan ulasan negatif, atau berpindah ke aplikasi lain. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna menjadi variabel terikat yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada game *Honor of kings*.(Penelitian, 2008)

2.1.9 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna karena sistem merupakan bagian utama yang dirasakan secara langsung saat pengguna menggunakan aplikasi. Dalam game online yang berlangsung secara real-time, kestabilan sistem sangat menentukan kenyamanan pengguna. Apabila sistem berjalan dengan lancar, mudah digunakan, aman, dan responsif, maka

pengguna akan memperoleh pengalaman bermain yang lebih baik.

Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan seperti lag, error, bug, atau server yang tidak stabil, maka pengguna akan merasa terganggu. Kondisi tersebut dapat menurunkan kepuasan pengguna karena pengalaman bermain tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem yang diberikan oleh game *Honor of kings*, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna. (Maghfiroh & Nuryana, 2022)

2.1.10 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi membantu pengguna memahami fitur dan aturan permainan. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami akan membantu pengguna dalam menggunakan game secara lebih optimal. Dalam game *Honor of kings*, pengguna membutuhkan informasi mengenai hero, skill, item, event, misi, dan pembaruan game agar dapat bermain dengan baik.

Apabila informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa terbantu dan lebih nyaman dalam menggunakan game. Sebaliknya, informasi yang tidak jelas atau kurang lengkap dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas informasi diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*. (Noraffandy Yahaya & Nur Fazila i Salleh, 2020)

2.1.11 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna karena layanan berfungsi sebagai bentuk dukungan dari penyedia game kepada

pengguna. Dalam penggunaan game online, pengguna dapat mengalami berbagai kendala seperti masalah akun, gangguan login, bug, kendala transaksi, atau masalah teknis lainnya. Oleh karena itu, layanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan untuk membantu pengguna menyelesaikan permasalahan tersebut.

Apabila penyedia game mampu memberikan layanan yang responsif dan solutif, maka pengguna akan merasa lebih puas karena keluhan mereka diperhatikan. Sebaliknya, layanan yang lambat atau tidak mampu menyelesaikan masalah dapat menurunkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna game *Honor of kings*.(Alwi et al., 2023)

2.1.12 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar perbandingan dan penguat teori dalam penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi maupun aplikasi digital. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Dony Setiawan Hendyca Putra & Mochammad Arief Darmawan (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and McLean	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIARS.

2.	Ahmad Muharsyah & Rika Kharlina Ekawati (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan Model Delone and McLean di Kota Palembang	Secara parsial kualitas informasi tidak berpengaruh, sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan.
3.	Selvi Anggraini, Elvira Asril, & Syahtriatna (2023)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Website Kecamatan Rumbai Menggunakan Model Delone and McLean	Tingkat kesuksesan website Kecamatan Rumbai mencapai 78,5% dan termasuk kategori sukses.
4.	Michael , Ahmad Husaein , & Silvia Rianti Agustini (2025)	Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode DeLone dan McLean (Kota Jambi)	Nilai R-Square sebesar 0,695 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 69,5%. Seluruh hipotesis penelitian diterima dengan nilai p-value 0,000.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa model DeLone dan McLean relevan digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan aplikasi digital. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, yaitu game *Honor of kings*. Penelitian ini secara khusus menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas

informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi game online berbasis mobile. (Mulyono et al., 2022)

2.1.13 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran hubungan antara variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel bebas terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna. Ketiga variabel bebas tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*.

Kualitas sistem menggambarkan kemampuan teknis game dalam memberikan akses yang stabil, cepat, aman, dan mudah digunakan. Kualitas informasi menggambarkan kemampuan game dalam menyediakan informasi yang jelas, akurat, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas layanan menggambarkan kemampuan penyedia game dalam memberikan bantuan dan penyelesaian masalah kepada pengguna. Apabila ketiga aspek tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka pengguna akan merasa lebih puas dalam menggunakan game *Honor of kings*.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena sistem yang stabil dan mudah digunakan akan meningkatkan kenyamanan bermain. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena informasi yang jelas

dan akurat membantu pengguna memahami permainan. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena layanan yang cepat dan solutif dapat membantu pengguna ketika mengalami kendala.(Hidayatullah et al., 2022)