

OAJIS

Open Access
Journal of
Information
Systems

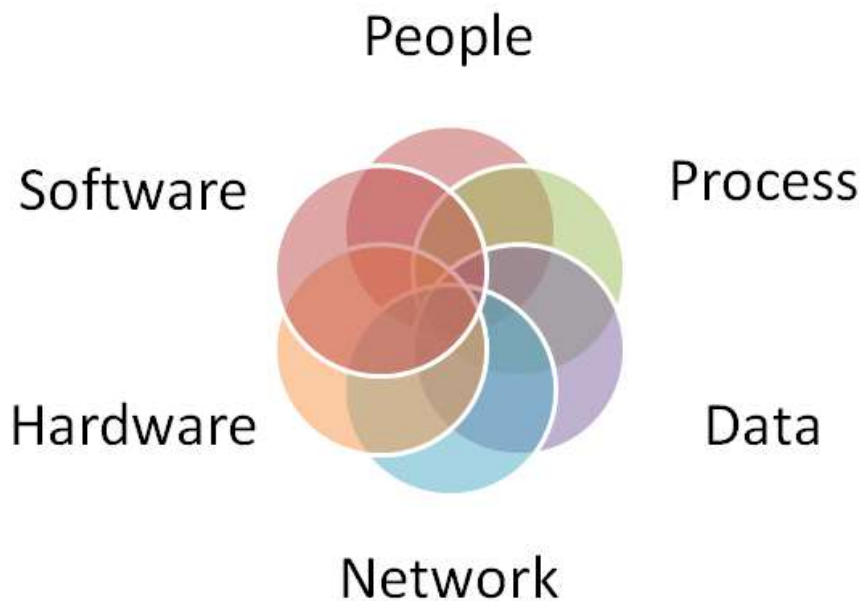
is.its.ac.id/pubs/oajis/

ISSN 1979-3979



jurnal sisfo

Inspirasi Profesional Sistem Informasi





Pimpinan Redaksi

Eko Wahyu Tyas Darmaningrat

Dewan Redaksi

Amna Shifia Nisafani

Arif Wibisono

Faizal Mahananto

Rully Agus Hendrawan

Tata Pelaksana Usaha

Achmad Syaiful Susanto

Rini Ekowati

Sekretariat

Departemen Sistem Informasi – Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) – Surabaya

Telp. 031-5999944 Fax. 031-5964965

Email: editor@jurnalsisfo.org

Website: <http://jurnalsisfo.org>

Jurnal SISFO juga dipublikasikan di *Open Access Journal of Information Systems* (OAJIS)

Website: <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php>



Mitra Bestari

Ari Kusyanti, S.T., M.Sc. (Universitas Brawijaya)

Erma Suryani, S.T, M.T, Ph.D. (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom, M.Kom. (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Nur Aini Rakhmawati, Ph.D (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Dr. Ir. Rinaldi Munir, M.T. (Institut Teknologi Bandung)

Rahadian Bisma, M.Kom., ITILF. (Universitas Negeri Surabaya)

Renny Pradina Kusumawardani, S.T, M.T (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Retno Aulia Vinarti, S.Kom, M.Kom. (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)

Satria Fadil Persada, S.Kom., M.BA., Ph.D. (Institut Teknologi Sepuluh Nopember)



Daftar Isi

Memberdayakan Algoritma *Knuth Morris Pratt* Untuk Pencarian dan Pemformatan Istilah Bahasa Inggris

Bonifacius Vicky Indriyono 181

Analisis Kinerja Metode ANFIS untuk Peramalan Kasus Demam Berdarah di Kabupaten Malang

Wiwik Anggraeni, Garis Narendra Kurniaji, Edwin Riksakomara, Febriliyan Samopa, Radityo Prasetyanto Wibowo, Lulus Condro T, Pujiadi..... 199

A Survey of Web Technologies Used in Indonesia Local Governments

Nur Aini Rakhmawati, Sayekti Harits, Deny Hermansyah, Muhammad Ariful Furqon 213

Model Kesuksesan Sistem Informasi pada UKM Tenun Songket Palembang

Irma Salamah, Yossy Tamara Marsudin 223

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Manfaat yang Dirasakan Pengguna e-Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan ISSM

Feby Artwodini Muqtadiroh, Tony Dwi Susanto, Izzano Monzila 237

Halaman ini sengaja dikosongkan



Model Kesuksesan Sistem Informasi Pada UKM Tenun Songket Palembang

Irma Salamah, Yossy Tamara Marsudin*

Jurusan Teknik Elektro, Program Studi Teknik Telekomunikasi, Politeknik Negeri Sriwijaya

Abstract

Songket is a typical cloth of Palembang city that symbolizes the glory of the kingdom of sriwijaya and the rapid maritime trade at that time. songket palembang is the best quality fabric in indonesia. Measuring the success of information technology system is needed as a form of evaluation for a company to continue to improve the quality of service, especially for Indonesia which is based on the field of small and medium enterprises (SMEs). This research was conducted to measure the success of information technology system at SMK Songket Palembang by using the variables that exist in Delone and McLean model. The variables used are information quality, system quality, service quality, net benefit, use and use perceived usefulness variables in TAM model. This study was conducted for 8 months. The population of the study were employees of SMEs Songket Palembang and the samples were 90 employees. The results obtained are system quality and service quality has no effect on the use of information quality while and perceived usefulness affect the use and use effect on net benefits.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Use, Net Benefit

Abstrak

Songket merupakan kain khas Kota Palembang yang melambangkan kejayaan Kerajaan Sriwijaya dan pesatnya perdagangan maritim pada saat itu. Songket Palembang memiliki kualitas kain terbaik di Indonesia. Pengukuran kesuksesan sistem informasi sangat dibutuhkan sebagai bentuk evaluasi bagi suatu perusahaan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan, terlebih bagi Indonesia yang bertumpu pada bidang Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi pada UKM Songket Palembang dengan menggunakan variabel yang ada pada model Delone dan McLean, yaitu variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *net benefit* dan *use* serta menggunakan variabel *perceived usefulness* yang ada pada model *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini dilakukan selama 8 bulan. Populasi penelitian adalah para pegawai UKM Songket Palembang dengan sampel sebanyak 90 pegawai. Hasil penelitian yang didapat adalah *system quality* dan *service quality* tidak berpengaruh yang terhadap *use* sedangkan *information quality* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *use* dan *use* berpengaruh terhadap *net benefit*.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Persepsi Kemanfaatan, Penggunaan, Manfaat-manfaat Bersih

© 2018 Jurnal SISFO.

Histori Artikel : Disubmit 18 April 2018; Diterima 30 Mei 2018; Tersedia online 31 Mei 2018

*Corresponding Author

Email address: yossytamaramarsudin@gmail.com (Yossy Tamara Marsudin)

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat, salah satunya ditandai dengan maraknya penggunaan internet. Internet adalah jalur elektronik yang terdiri dari berbagai standar dan protokol yang memungkinkan komputer di lokasi manapun untuk saling berkomunikasi [1]. Dengan menggunakan internet semua komputer di seluruh dunia dapat saling terhubung. Tentu saja hal ini dapat mempermudah penyebaran informasi dari satu tempat ke tempat lain, dari suatu kota ke kota lainnya maupun dari suatu negara ke negara lainnya.

Kemudahan dalam pencarian informasi dari berbagai penjuru dunia membuat para pelaku bisnis memanfaatkan peluang tersebut untuk memperluas bisnis yang tengah dikelola serta memperluas area pemasaran dengan menggunakan teknologi informasi yang sedang berkembang. Dalam hal ini pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan dikenal dengan istilah *electronic commerce* (*e-commerce*).

Berdasarkan data dari lembaga riset ICD memperkirakan bahwa di Indonesia perkembangan *e-commerce* akan tumbuh sekitar 57% dari tahun 2014 hingga tahun 2017. Jika dibandingkan dengan negara lain angka ini dikatakan lebih tinggi, yaitu seperti di negara Malaysia (18%), Thailand (26%), dan Filipina (32%) [2]. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* berkembang pesat di Indonesia. Dengan melihat peluang tersebut banyak pebisnis yang memanfaatkan kesempatan dengan ikut berpartisipasi dalam menggunakan teknologi informasi untuk perkembangan bisnis yang sedang dirintisnya. Indonesia adalah negara berkembang dengan penduduk yang merintis bisnisnya dengan usaha kecil dan juga menengah atau sering disebut UKM.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik [3], jumlah UKM di Indonesia pada tahun 1997 adalah 39.765.110 unit dan mengalami penurunan 7,42% pada tahun 1998 karena pada saat itu terjadi krisis moneter di Indonesia. Banyak usaha besar lainnya pada saat itu yang mengalami kemunduran tetapi UKM dapat bertahan dari krisis tersebut. Bahkan pada tahun 2013, jumlah UKM di Indonesia telah mencapai 57.895.721 unit dan mengalami kenaikan sebesar 2,41% dari tahun sebelumnya dan jumlah tersebut akan terus meningkat dari tahun ke tahun selanjutnya. UKM di Indonesia telah mencuri perhatian pemerintah sehingga dibentuknya Menteri Koperasi dan UKM. Dengan dibentuknya Menteri Koperasi dan UKM tersebut, diharapkan UKM di Indonesia tidak hanya dapat berkembang namun juga dapat diminati oleh penduduk Indonesia.

Pemilihan UKM Tenun Songket dikarenakan beberapa alasan antara lain karena kain songket adalah kain tenun khas Palembang yang dibuat dengan cara ditenun dengan menggunakan benang mas. Kain songket melambangkan masa keemasan Kerajaan Sriwijaya dan kemajuan perdagangan maritim yang sangat pesat. Kain songket Palembang dijuluki sebagai “Ratu Segala Kain” karena dari segi kualitasnya merupakan kain songket terbaik di Indonesia. Maka dari itu kain tenun wajib untuk dilestarikan agar tidak terlupakan seiring berkembangnya zaman. Keindahan kain songket ini diharapkan bisa menarik wisatawan dalam negeri maupun mancanegara yang suka dengan seni kain tradisional Indonesia khususnya Palembang.

Pada saat ini ada sekitar 177 UKM Tenun Songket di Palembang [4]. Data tersebut diperoleh dari Dinas Perindustrian Kota Palembang dan terus mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Perkembangan teknologi informasi menuntut peran UKM Tenun Songket untuk dapat menerapkannya dalam proses bisnis yang dijalani. Namun pada kenyataannya, masih banyak UKM Tenun Songket yang belum memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi. Dari 177 UKM Tenun Songket yang ada di Palembang hanya 14,13% yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam proses bisnisnya. Dengan kata lain bahwa sebanyak 25 UKM Tenun Songket Palembang telah menggunakan teknologi informasi dalam kegiatan berbisnis. Sedangkan sisanya sebanyak 85,87% belum menerapkan teknologi informasi. Dengan kata lain ada sebanyak 152 UKM Tenun Songket Palembang yang belum memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan berbisnisnya. UKM Tenun Songket yang telah menggunakan sistem informasi, menggunakan website dan berbagai situs belanja online untuk memasarkan kain songket.

Kesuksesan sistem informasi telah banyak mengundang perhatian beberapa peneliti untuk melakukan penelitian yang dilihat dalam beberapa faktor. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi, pengguna, serta dampak individu maupun dampak organisasi [5].

Pemilihan Model DeLone dan McLean pada penelitian ini lebih cocok digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu model DeLone dan McLean banyak digunakan pada industri *e-commerce*, seperti Purwoningsih [6] melakukan penelitian tentang kesuksesan penerapan sistem informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *online* pada PT Jamsostek (PERSERO), Saputro [7] mengukur kesuksesan E-government Kota Pekalongan, dan Kowanda [8] mengukur kepuasan pengguna akhir aplikasi ERP *Free Open Source Adempiere* pada UKM.

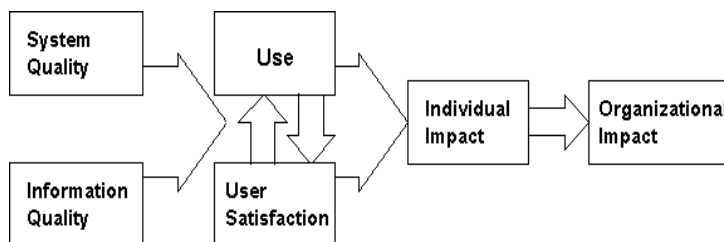
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi di UKM Tenun Songket Palembang dengan penambahan variabel *perceived usefulness* yang ada pada model TAM dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi yang menggunakan model DeLone dan McLean.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Pengukuran kesuksesan sistem informasi menarik perhatian banyak peneliti, seperti halnya yang dilakukan oleh DeLone dan McLean. DeLone dan McLean [5] mengembangkan penelitian mengenai model kesuksesan sistem informasi dan mendapat banyak respon dari banyak peneliti dan dianggap sebagai model yang sederhana dan cukup *valid* dan dapat dijadikan sebagai suatu pedoman untuk membuat sistem informasi yang digunakan dapat diterapkan secara sukses dalam suatu organisasi.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, DeLone dan McLean [4] mengembangkan suatu model yang lengkap namun sederhana yang disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Information System Success Model*) (lihat Gambar 1).



Gambar 1 *D&M Information System Success Model*

Ada enam faktor yang diusulkan berdasarkan model DeLone dan McLean [5], yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*). Model DeLone dan McLean [5] ini mengukur keenam faktor atau dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan yaitu satu mempengaruhi yang lainnya dan tidak mengukurnya secara independen. Namun beberapa peneliti menemukan kesulitan dalam mengartikan dan mengoperasikan kesuksesan sistem informasi saat mengaplikasikan model DeLone dan McLean dikontek riset yang spesifik sehingga ada beberapa yang memberikan memberi komentar pada model DeLone dan McLean ini. Salah satunya adalah Whyte et al. [9] yang menemukan bahwa dalam pengukuran kesuksesan yang dilihat dari organisasional, pemakai dan perbedaan sistemnya terdapat perbedaan yang penting. sehingga tidak ada satu pengukuran

kesuksesan yang benar, tergantung dari konteksnya. Pemilihan pengukuran kesuksesan tergantung dari tujuan penelitian, konteks di organisasi, siapa pemiliknya, dan bentuk aplikasi dari sistem yang digunakan.

Kritik lain dari model D&M adalah kebingungan dalam menentukan variabel independen dan variabel dependen jika variabel baru dimasukkan ke dalam model kesuksesan sistem informasi [10]. Dua contoh variabel yang diusulkan untuk ditambahkan dalam model D&M adalah variabel keterlibatan pemakai (*user involvement*) dan dukungan manajemen puncak (*top management support*). Kedua model ini bukan bagian dari kesuksesan tetapi merupakan variabel yang mungkin menyebabkan kesuksesan, sehingga variabel-variabel seperti ini adalah variabel-variabel independen. Sehingga DeLone dan McLean memperbarui modelnya, adapun faktor-faktor model DeLone dan McLean sepuluh tahun *update* antara lain sebagai berikut :

1) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Informasi dapat artikan secara umum sebagai suatu data yang diolah sehingga lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. DeLone dan McLean [11] mengatakan bahwa kualitas informasi dapat diukur dalam beberapa dimensi yaitu akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), dan konsistensi (*consistency*). Relevan (*relevancy*) berarti informasi yang ada harus memberikan manfaat bagi pengguna. Akurat (*accuracy*) berarti informasi harus tepat dan bebas dari kesalahan serta maksud informasi harus jelas agar informasi tidak bias. Ketepatan waktu (*timeliness*) berarti informasi yang diberikan harus *up to date* terhadap perkembangan yang ada. Relevansi (*relevance*) berarti informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna. Sedangkan konsisten (*consistency*) adalah harus adanya kesesuaian antara informasi yang diterima data yang sebenarnya dan tidak mengalami perubahan.

2) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri. DeLone dan McLean [11] mengatakan bahwa kualitas sistem informasi dapat diukur menjadi beberapa dimensi yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), fungsionalitas (*functionality*), keandalan (*reliability*), fleksibilitas (*flexibility*), kualitas data (*data quality*), portabilitas (*portability*), integrasi (*integration*), dan kepentingan (*importance*). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi (*software* dan *hardware*) pada sistem itu sendiri. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dapat diartikan sebagai pengguna dapat dengan mudah menggunakan sistem informasi sehingga dapat memenuhi kepuasan dalam penggunaan sistem informasi tersebut, *reliability* (keandalan sistem) diartikan sebagai kemampuan sistem informasi untuk bertahan dari kerusakan dan kesalahan, fleksibilitas (*flexibility*) merupakan kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, *security* (keamanan) dapat diartikan untuk keamanan data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi.

3) Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pada awalnya pengukuran kualitas layanan (*service quality*) digunakan untuk penelitian pemasaran..

Instrumen untuk mengukur kualitas layanan (*service quality*) berisi beberapa dimensi [12], yaitu:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu sistem informasi mempunyai *hardware* dan *software* yang mutakhir
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu sistem informasi yang dapat diandalkan
- c. Kesegaran (*responsiveness*), seperti misalnya para pegawai sistem informasi memberikan pelayanan segera kepada pengguna.
- d. Empati (*emphaty*), misalnya sistem informasi mempunyai kepentingan terbaik di hati pengguna.
- e. Jaminan (*assurance*), misalnya pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai sistem informasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik

Menurut Petter et al. [13] dalam Kursehi [14] mengatakan bahwa terdapat empat komponen utama terkait dengan kualitas layanan, yaitu empati (*emphaty*), kepercayaan/reliabilitas (*reliability*), kecepatan tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Kecepatan tanggap (*responsiveness*) digambarkan sebagai sistem informasi yang memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna, kepercayaan/reliabilitas (*reliability*) yang dimaksud adalah bahwa sistem informasi yang digunakan

dapat diandalkan, jaminan (*assurance*) didefinisikan sebagai apakah karyawan mempunyai pengetahuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan empati (*empathy*) memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna sistem informasi.

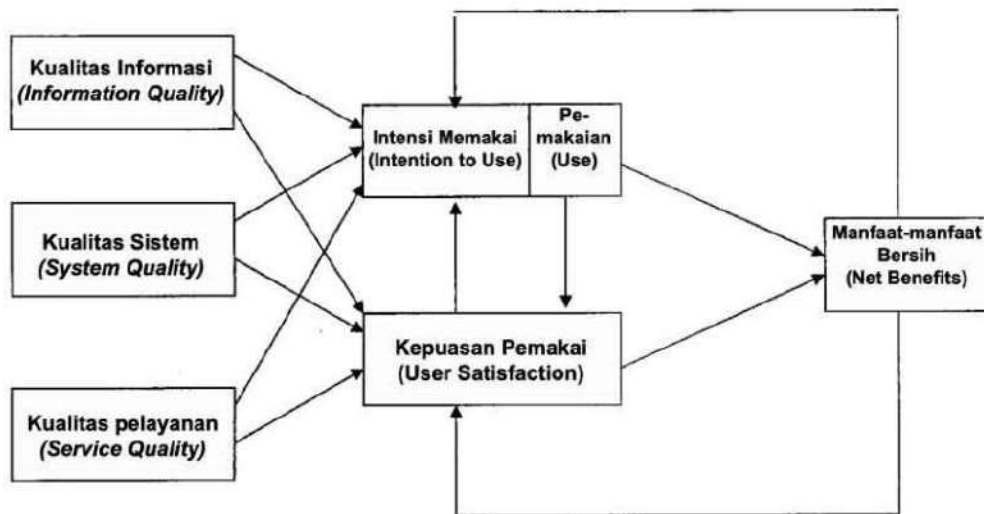
4) Penggunaan (*Use*)

Suatu sistem memiliki konsep penggunaan (*use*) yang dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata, dan penggunaan persepsi atau penggunaan dilaporkan. Beberapa penelitian menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya permintaan informasi dari manajer, atau dengan mencatat jumlah dari banyaknya waktu koneksi dari pemakai, atau jumlah pengguna fungsi-fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses, atau aktual biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer [10].

5) Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Menurut Saputro [7], net benefit merupakan keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. *Net benefit* adalah ukuran keberhasilan terpenting untuk menangkap keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari *e-commerce* terhadap pelanggan, pemasok, karyawan, organisasi, pasar, industri, ekonomi, dan bahkan masyarakat [11]. DeLone dan McLean [11] juga mengatakan ada beberapa indikator dalam mengukur kesuksesan *e-commerce* yaitu penghematan biaya, pasar yang diperluas, penjualan tambahan, mengurangi biaya pencarian, dan penghematan waktu.

DeLone dan McLean [11] memperbarui modelnya yang tampak pada Gambar 2.



Gambar 2 Model DeLone & McLean (2003) yang telah diperbarui

2.2 Penerapan Model DeLone dan McLean di E-commerce

Ada enam faktor kesuksesan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diperbarui yang diterapkan di lingkungan *e-commerce* [10], yaitu:

1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Pengukuran faktor kualitas sistem untuk *e-commerce* yaitu kemanfaatan (*usefulness*), ketergunaan (*usability*), koresponan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keluwesan (*flexibility*) dan kefungsionalan (*functionality*), lama memuat (*download time*), kskalakan (*scalability*) dan keinteraksian (*interactivity*) serta adanya dimensi pengukuran baru yang muncul di *e-commerce*, antara lain adalah

kustomisasi (*customization*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), privasi (*privacy*), dan keamanan (*security*). Adanya dimensi pengukuran keamanan (*security*) dikarenakan adanya peluang untuk dihack oleh orang yang tidak berhak.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi pengukuran faktor kualitas informasi untuk *e-commerce* antara lain adalah akurasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kepastian (*understandability*), kelengkapan (*completeness*) serta adanya penambahan dimensi pengukuran baru untuk mengukur kualitas informasi di *e-commerce* yaitu isi dinamik (*dynamic content*), personalisasi isi (*content personalization*), keragaman informasi (*variety of information*).

3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pada umumnya kualitas layanan dapat diukur dengan mengukur kecepatan respon (*quick responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan pelayanan setelahnya (*following-up service*) serta dapat juga diukur dengan efektivitas dari kemampuan dukungan on-line semacam jawaban dari berbagai pertanyaan yang sering ditanyakan, situs yang dapat disesuaikan sendiri, dan pelacakan order.

4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam pengukuran faktor kepuasan pengguna, DeLone dan McLean tidak menemukan dimensi-dimensi pengukuran secara spesifik. Namun beberapa peneliti mengusulkan untuk mengadopsi serta mengadaptasi dimensi-dimensi kepuasan pengguna dan dukungan pemakai-akhir sebagai dimensi-dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna di *e-commerce*.

5) Penggunaan Sistem (*System Use*)

Penggunaan sistem di *e-commerce* dapat diukur dengan mengukur dimensi-dimensi berikut, yaitu pencarian informasi (*information search*), penerimaan pesanan-pesanan pelanggan (*receiving customer orders*), penerimaan pembayaran-pembayaran pelanggan (*accepting customer payments*), permintaan-permintaan layanan pelanggan (*customer service requests*), pesanan-pesanan pembelian (*purchase orders*), pembayaran-pembayaran ke penjual-penjual (*payments to vendors*) serta ditambahkan dimensi baru untuk mengukur penggunaan sistem yaitu jumlah situs *e-commerce* dikunjungi (*number of e-commerce site visits*), lama tinggal (*length of stay*), dan jumlah pembelian-pembelian terselesaikan (*number of purchases completed*).

6) Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Pengukuran kesuksesan manfaat-manfaat bersih diukur berdasarkan tingkatan. Untuk pengukuran manfaat-manfaat individual di *e-commerce* antara lain adalah meningkatkan dukungan dan pelayanan-pelayanan pelanggan (*enhanced customer support dan services*), meningkatkan pengetahuan pelanggan (*improved customer knowledge*), mengurangi lama pencarian (*reduced information search time*), meningkatkan pengalaman pelanggan (*improved customer experience*), hiburan (*entertainment*), mengurangi biaya berbelanja (*reduced shopping cost*), penawaran-penawaran pemasaran waktu-nyata (*real-time marketing offers*). Pengukuran manfaat-manfaat grup di *e-commerce* efektivitas komunikasi (*communication effectiveness*), meningkatkan berbagi pengetahuan (*improved knowledge sharing*), dan koordinasi grup penjualan (*Selling team coordination*) [10].

3. Metodologi

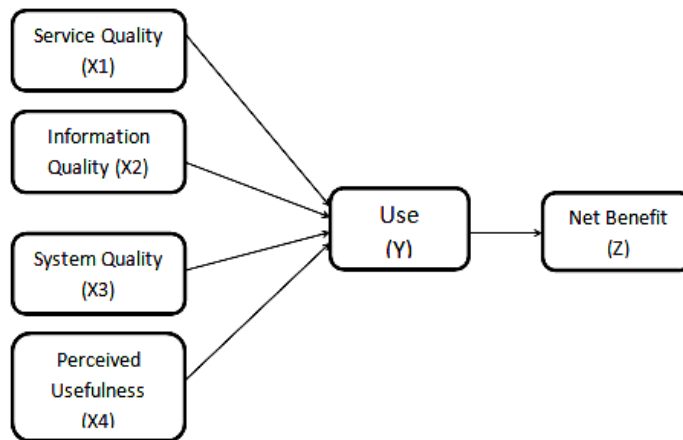
3.1 Populasi dan Sampel

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perindustrian Kota Palembang [4], terdapat 177 UKM Tenun Songket dengan jumlah pegawai sebanyak 531 pegawai. Setelah melakukan survei, dari 177 UKM Tenun Songket tersebut hanya 25 UKM yang telah menggunakan sistem informasi dalam bisnisnya. Jumlah pegawai dari 25 UKM tersebut sebanyak 90 pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dari 25 UKM Tenun Songket Palembang yang telah menggunakan sistem informasi dalam bisnisnya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yaitu semua populasi dijadikan sampel. Penyebaran kuisioner dilakukan di daerah Talang Kerangga sampai jalan Ki Gede Ing Suro Palembang.

3.2 Model dan Hipotesis Penelitian

Sistem informasi yang terus berkembang memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan bisnis UKM di Indonesia terutama UKM Tenun Songket di Kota Palembang. Seiring berjalannya waktu, banyak pelaku bisnis yang terus bermunculan mengakibatkan meningkatnya persaingan di dunia bisnis. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam menjalankan proses bisnis menjadi nilai lebih bagi suatu perusahaan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja yang lebih efektif dan efisien. Tetapi tidak semua sistem informasi yang digunakan dapat dikatakan sukses. Pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi sangat penting untuk dilakukan sehingga dapat melakukan evaluasi dan perbaikan dari sistem informasi yang digunakan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Goodhue dalam [15] mengatakan bahwa keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada cara penggunaan sistem, kemudahan sistem dan pemanfaatan teknologi yang digunakan sehingga akan membantu dalam menyelesaikan tugas. DeLone dan McLean [11] telah memodifikasi faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Namun pada penelitian ini, faktor-faktor yang digunakan hanya *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, dan *net benefit* pada model DeLone and Mclean [11] serta adanya penambahan variabel *perceived usefulness* dari model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang akan berpengaruh terhadap *use* dan *net benefit*.



Gambar 3 Model penelitian

Dari uraian Gambar 3, maka hipotesis yang digunakan adalah:

- H_1 : *System Quality* berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)
- H_2 : *Information Quality* berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)
- H_3 : *Service Quality* berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)
- H_4 : Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh penggunaan (*use*)
- H_5 : Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap Manfaat bersih (*Net Benefit*)

3.3 Pengujian Kualitas Data

1) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Morissan [16] mengatakan bahwa validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti. Teknik uji validasi item menggunakan

teknik *Corrected Item Total Correlations*, yaitu skor item dikorelasikan dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel atau nilai negatif maka item dinyatakan tidak valid [17]. Pada Penelitian ini, kuesioner memiliki pertanyaan yang berjumlah 43 pertanyaan, yang terdiri dari 11 pertanyaan adalah untuk mengukur kualitas sistem, 9 pertanyaan untuk mengukur kualitas informasi, 8 pertanyaan untuk mengukur kualitas layanan dan 5 pertanyaan masing-masing untuk mengukur penggunaan, *perceived usefulness* dan manfaat-manfaat bersih. Setelah diolah dan diuji validitasnya ke-43 pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran yang dilakukan sebanyak dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula [18]. Pada penelitian ini, untuk menguji ke reliabilitas suatu data maka menggunakan metode *Chonbach's Alpha*. Menurut Sarwono [19], suatu pertanyaan mempunyai realibilitas apabila :

- a) Nilai *Chonbach's Alpha* tidak boleh negatif.
- b) Nilai *Chonbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,8. Ambang bawah nilai *Chonbach's Alpha* yaitu antara 0,6-0,7. Dengan demikian, nilai *Chonbach's Alpha* hitung dari data tidak boleh lebih kecil dari ambang tersebut.

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

3.4 Penguji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut Umar [20] uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi dapat dikatakan baik apabila berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui suatu data berdistribusi normal yaitu dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Grafik yang digunakan adalah *Normal P-P Plot of regression standardized residual*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Umar [20] mengatakan bahwa uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi. Gejala multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadinya multikolinearitas [17].

3) Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah metode grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi. Menurut Priyatno [17], ada beberapa kualifikasi yang harus diperhatikan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- a. Terjadi heteroskedastisitas jika ada titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit
- b. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y

3.5 Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh pada masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji T , yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Menurut Sarwono [19], dalam uji hipotesis hal-hal harus diperhatikan adalah:

- 1) Menggunakan data sampel untuk pengujian hipotesis
- 2) Kemungkinan yang akan dihasilkan dalam pengujian, yaitu pengujian tidak signifikan secara statistik jika menerima H_0 dan pengujian signifikan secara statistik jika menolak H_0 .

- 3) Jika menggunakan nilai t , maka ketika nilai t yang semakin besar atau menjauhi 0, maka akan cenderung menolak H_0 . Sebaliknya, ketika nilai t semakin kecil atau mendekati 0, maka akan cenderung menerima H_0 .

Sedangkan kriteria pengujian hipotesis adalah :

- 1) Jika t hitung (t_0) < t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- 2) Jika t hitung (t_0) > t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Untuk H_0 adalah koefisien regresi tidak signifikan dan H_1 adalah koefisien regresi signifikan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas

Tabel 1. Hasil uji validitas

Item	Corrected Item-Total Correlation (X1)	Corrected Item-Total Correlation (X2)	Corrected Item-Total Correlation (X3)	Corrected Item-Total Correlation (X4)	Item	Corrected Item-Total Correlation (Y)	Item	Corrected Item-Total Correlation (Z)
Xn.1	0,523	0,557	0,505	0,558	Y1.1	0,532	Z1.1	0,633
Xn.2	0,337	0,569	0,400	0,615	Y1.2	0,521	Z1.2	0,812
Xn.3	0,380	0,662	0,545	0,683	Y1.3	0,516	Z1.3	0,668
Xn.4	0,443	0,621	0,496	0,571	Y1.4	0,343	Z1.4	0,722
Xn.5	0,560	0,514	0,286	0,514	Y1.5	0,33	Z1.5	0,733
Xn.6	0,555	0,542	0,477					
Xn.7	0,658	0,419	0,402					
Xn.8	0,489	0,479	0,552					
Xn.9	0,582	0,544						
Xn.10	0,617							
Xn.11	0,612							

Tabel 1 menjelaskan mengenai hasil pengukuran uji validitas. Pada kolom item menunjukkan banyaknya jumlah pertanyaan yang terdapat pada kuisioner untuk variabel tertentu. Xn.1 sampai Xn.11 menyatakan suatu item untuk variabel tertentu tergantung pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Pada Tabel 3 nilai *Corrected Item-Total Correlation* X1 adalah 0,523 sehingga nilai item X1.1 adalah 0,523, untuk X1.2 = 0,337, untuk item X2.1 adalah 0,557, untuk X3.1 = 0,505 dan seterusnya.

Pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* menunjukkan nilai r hitung. Dengan banyaknya responden $N = 90$ maka didapat r tabel sebesar 0,2072. Berdasarkan tabel tersebut, nilai r hitung > r tabel (r tabel = 0,2072) untuk semua item pada variabel X1, X2, X3, X4, Y dan Z. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel adalah valid.

4.2 Uji Reliabilitas

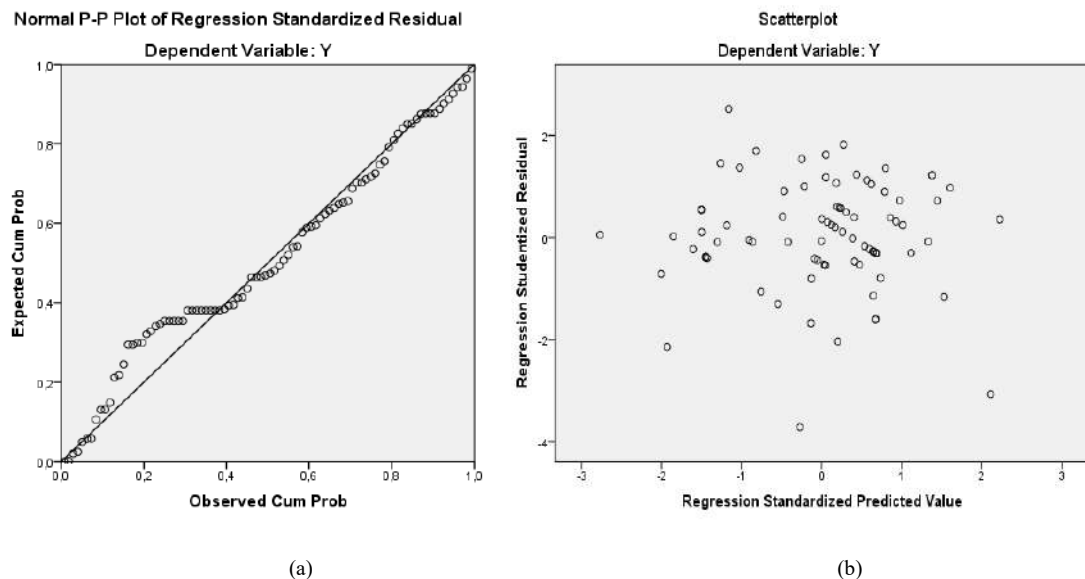
Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X1	0,843	11
X2	0,835	9

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>X3</i>	0,756	8
<i>X4</i>	0,799	5
<i>Y</i>	0,693	5
<i>Z</i>	0,877	5

Berdasarkan Tabel 2, nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga variabel *X1*, *X2*, *X3*, *X4*, *Y* dan *Z* dinyatakan reliabel atau konstan.

4.3 Regresi *X1*, *X2*, *X3*, *X4* terhadap *Y*



Gambar 4 (a) Hasil uji normalitas untuk regresi *X1*, *X2*, *X3*, *X4* terhadap *Y*
(b) Uji heterokedastisitas untuk regresi *X1*, *X2*, *X3*, *X4* terhadap *Y*

Tabel 3. Hasil uji multikolinearitas *X1*, *X2*, *X3*, *X4* terhadap *Y*

Variabel	Tolerance	VIF
<i>X1</i>	0,303	3,301
<i>X2</i>	0,412	2,426
<i>X3</i>	0,575	1,741
<i>X4</i>	0,688	1,453

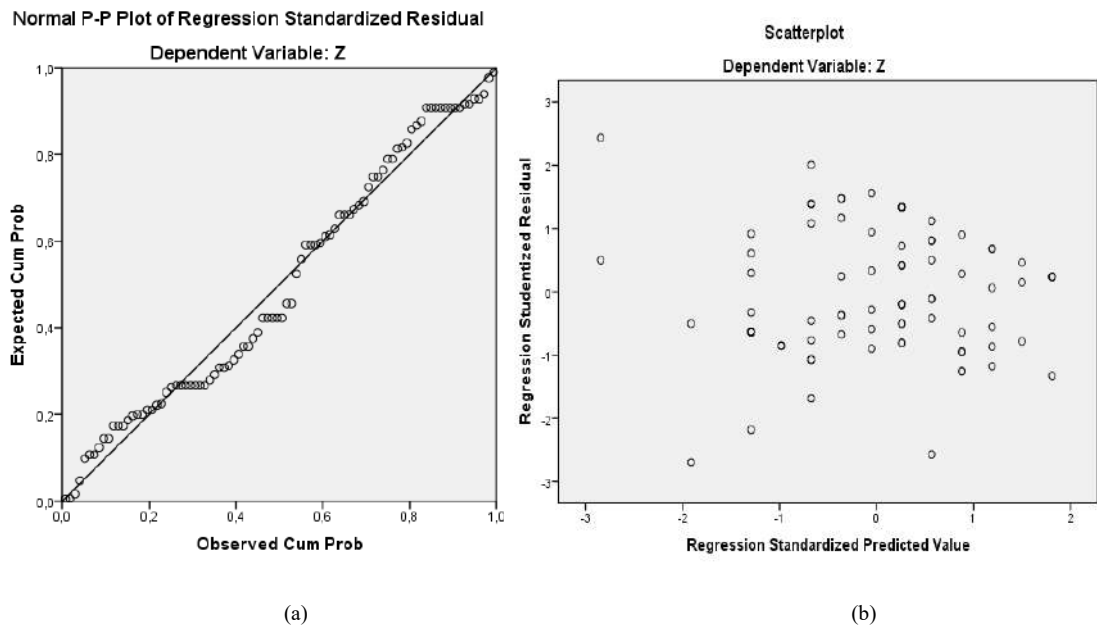
Grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* pada Gambar 4(a) merupakan pengukuran uji normalitas untuk variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, *perceived usefulness* terhadap penggunaan (*use*). Berdasarkan Gambar 4, terdapat pola atau sebaran data berada pada posisi disekitar garis lurus dan mengikuti garis diagonal, sehingga data atau variabel yang digunakan adalah berdistribusi normal.

Berdasarkan grafik-*Scatterplot* pada Gambar 4 (b), terlihat bahwa titik-titik membentuk pola yang tidak jelas dan menyebar bebas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu *Y*, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokendastisitas pada variabel-variabel yang digunakan.

Untuk uji multikollinearitas pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, *perceived usefulness* terhadap penggunaan (*use*) didapatkan hasil seperti pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel *X1*, *X2*, *X3* dan *X4* < 10 dan untuk nilai *tolerance* > 0,1. Sehingga variabel tersebut tidak memiliki masalah multikollinearitas.

4.4 Regresi *Y* terhadap *Z*



Gambar 5 (a) Hasil uji normalitas pada regresi *Y* terhadap *Z*
(b) Uji heterokendastisitas pada regresi *Y* terhadap *Z*

Gambar 5 (a) menunjukkan pengukuran uji normalitas untuk variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan Gambar 5 (a) tersebut, terdapat pola atau sebaran data berada pada posisi disekitar garis lurus dan mengikuti garis diagonal, sehingga data atau variabel yang digunakan adalah berdistribusi normal.

Untuk uji heterokendastisitas terlihat bahwa pada grafik scatterplot (Gambar 5 (b)) titik-titik membentuk pola yang tidak jelas dan menyebar bebas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu *Y*, sehingga tidak terjadi heterokendastisitas pada variabel-variabel yang digunakan.

Uji multikollinearitas pada variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) didapatkan hasil pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji multikollinearitas *Y* terhadap *Z*

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Y	1,000	1,000

Berdasarkan Tabel 4, hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel $Y < 10$ dan untuk nilai *tolerance* $> 0,1$. Sehingga variabel tersebut tidak memiliki masalah multikolinearitas.

4.5 Uji T

Tabel 5. Uji T untuk $X1, X2, X3, X4$ terhadap Y

Model	R square	Unstandardized Coefficients		
		B	t	Sig.
Constant	0,495	2,993	1,618	0,109
$X1$		0,078	1,079	0,284
$X2$		0,147	2,139	0,035
$X3$		0,130	1,826	0,071
$X4$		0,215	2,966	0,004

Berdasarkan Tabel 5, didapat nilai t hitung (t_0) untuk $X1 = 1,079$, $X2 = 2,139$, $X3 = 1,826$ dan $X4 = 2,966$. Untuk variabel $X1$ dan $X3$ t hitung (t_0) $< t$ tabel (t tabel = 1,98729), sehingga H_1 dan H_3 ditolak. Dengan kata lain bahwa variabel kualitas sistem ($X1$) dan kualitas layanan ($X3$) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y).

Variabel kualitas sistem ($X1$) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y). Hal tersebut dapat terjadi karena UKM Tenun Songket Palembang menggunakan sistem teknologi informasi berupa web dalam proses bisnisnya untuk mempermudah perluasan cakupan daerah bisnis dan meningkatkan efektivitas dalam bekerja, tetapi nyatanya web tersebut masih sering terjadi error sehingga kurang meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung [21], Irma [22], Ojo [23], Rukmiati [24], namun bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama [25] dan Widodo [26].

Kualitas layanan ($X3$) tidak berpengaruh terhadap penggunaan (Y) dikarenakan Tampilan web UKM kurang menarik perhatian dan tidak memperhitungkan keinginan serta kebutuhan pengguna sehingga tidak adanya keterbukaan dan kejelasan layanan yang ditawarkan. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ojo [23] namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama [25].

Sedangkan untuk variabel $X2$ dan $X4$ t hitung (t_0) $> t$ tabel, sehingga H_2 dan H_4 diterima. Dengan kata lain bahwa variabel kualitas informasi ($X2$) dan *perceived usefulness* ($X4$) mempunyai pengaruh terhadap penggunaan (Y). Kualitas informasi ($X2$) berpengaruh terhadap penggunaan (Y). Hal tersebut terjadi karena adanya kemudahan dalam menggunakan sistem informasi. Informasi yang disediakan oleh sistem informasi telah aktual dan memenuhi keinginan pengguna. Hal ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung [21], Irma [22], Ojo [23], Rukmiati [24] dan Utama [25] namun bertentangan dengan Widodo [26].

Perceived usefulness ($X4$) berpengaruh terhadap penggunaan (Y) karena dengan menggunakan sistem teknologi informasi dapat membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan efisiensi serta produktivitas dalam bekerja dan sangat bermanfaat jika diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Hasil ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung [21], Irma [22] dan Rukmiati [24].

Berdasarkan Tabel 6, didapat nilai t hitung (t_0) $Y = 6,670$. Pada nilai tersebut diketahui bahwa t hitung (t_0) $> t$ tabel (t tabel = 1,98729) maka H_5 diterima, sehingga penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat

bersih (*net benefit*). Dengan teknologi informasi yang digunakan, UKM Tenun Songket Palembang dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas tidak hanya di Palembang bahkan sampai keluar kota dan tidak menutup kemungkinan sampai ke dunia internasional. UKM yang telah menggunakan sistem teknologi informasi dalam proses bisnisnya dapat lebih maju dibandingkan dengan UKM yang belum menggunakan teknologi informasi. Hal itu dapat dilihat dari segi area pemasaran yang lebih luas, jumlah pelanggan yang lebih banyak, lebih hemat waktu maupun uang, dan lebih efektif. Frekuensi penggunaan sistem informasi yang tinggi dapat mempermudah dalam menguasai serta menggunakan sistem teknologi informasi itu sendiri sehingga dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat khususnya dalam kegiatan organisasi. Hasil ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Ojo [23] dan Kuswara [27].

Tabel 6. Uji T untuk *Y* terhadap *Z*

<i>Unstandardized Coefficients</i>				
<i>Variabel</i>	<i>R square</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>Constant</i>	0,336	6,251	2,981	0,004
<i>Y</i>		0,720	6,670	0,000

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian model kesuksesan sistem informasi pada UKM Tenun Songket Palembang dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Menambahkan variabel *perceived usefulness* dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi pada UKM Tenun Songket Palembang, karena sistem informasi tersebut akan dipakai jika pengguna merasa sistem informasi berguna, bermanfaat, lebih efektif dan memberikan keuntungan dalam proses bisnis UKM Tenun Songket Palembang.
- 2) *System quality* dan *service quality* tidak berpengaruh yang terhadap *use* karena masih sering terjadi *error* pada web UKM Tenun Songket Palembang sehingga kurang meningkatkan efektifitas pekerjaan serta tampilan web UKM kurang menarik perhatian dan belum adanya kejelasan layanan yang ditawarkan.
- 3) *Information quality* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *use*. Dengan kata lain bahwa semakin baik informasi yang ditawarkan UKM Tenun Songket Palembang kepada pengguna maka akan meningkatkan persentase penggunaan sistem teknologi informasi dan manfaat penggunaan teknologi informasi pada UKM Tenun Songket Palembang dapat meningkatkan kinerja pekerjaan dan meningkatkan efisiensi serta produktivitas dalam berkerja.
- 4) *Use* berpengaruh terhadap *net benefit*. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi penggunaan sistem teknologi informasi maka akan semakin banyak manfaat yang akan diperoleh dalam penggunaan sistem teknologi informasi, seperti pemasaran yang lebih luas, jumlah pelanggan yang lebih banyak, lebih hemat waktu maupun uang, dan lebih efektif.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan :

- 1) Adanya pengembangan untuk penelitian yang akan datang dengan melakukan penelitian tidak hanya pada UKM Tenun Songket Palembang tetapi juga UKM lainnya seperti UKM Batik, UKM Pempek, dan UKM lainnya.

- 2) Pada penelitian ini adanya penambahan variabel *perceived usefulness* dari model TAM sebagai faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi di UKM Tenun Songket Palembang,
- 3) Mengkombinasikan model lain seperti Model UTAUT dengan Model Delone and McLean sebagai faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi.

6. Daftar Rujukan

- [1] G. H. Bodnar and W. S. Hopwood, *Sistem Informasi Akutansi, Edisi 9*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- [2] S. Karsten, "Perkembangan E Commerce Di Indonesia," 2016. [Online]. Available: <http://imersmuda.com/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/>. [Accessed: 20-Oct-2017].
- [3] B. P. Statistik, "Tabel Perkembangan UMKM pada Periode 1997-2013," *Badan Pusat Statistik*, 2014. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/statistictable/2014/01/30/1322/>.
- [4] Dinas Perindustrian Kota Palembang, "Daftar Nama-Nama UKM Kain Tenun Songket Kota Palembang, (Update 2017)." 2017.
- [5] W. H. Delone and E. R. Mclean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, 1992.
- [6] S. Purwaningsih, "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO))," vol. 12, no. 2, pp. 181–189, 2010.
- [7] P. H. Saputro, A. D. Budiyo, and A. J. Santoso, "Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan," *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2015.
- [8] D. Kowanda, M. Firdaus, R. Bismark, and F. Pasaribu, "Determinan Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi ERP Free Open Source Adempiere Pada Usaha Kecil Menengah : Studi Kasus Pada UKM Blessings," vol. 12, no. 2, pp. 111–129, 2016.
- [9] G. Whyte, A. Bytheway, and C. Edward, "Understanding User Perception of Information System Success," *J. Strateg. Inf. Syst.*, vol. 6, no. 1, 1997.
- [10] Jogiyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, I. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [11] W. . DeLone and E. . McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [12] A. Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Ilmu Manajemen, Vol. 11, Nomor 2, April 2014*, vol. 11, no. April, pp. 67–81, 2014.
- [13] S. Petter, W. Delone, and E. Mclean, "Measuring Information Systems Success : Models , Dimensions , Measures , and Interrelationships," *Eur. J. Inf. Syst.*, no. December 2007, pp. 236–263, 2008.
- [14] K. Falgenti and P. S.M, "Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus : Implementasi SAP B1 di PT. CP," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 12, no. 2, 2013.
- [15] N. Safelia, Susfayetti, and R. Fitriyani, "Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru Terhadap Kinerja Individu," *J. Penelit. Univ. Jambi*, vol. 14, no. 2, pp. 19–24, 2012.
- [16] Morissan, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia group, 2012.
- [17] D. Priyatno, *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- [18] S. Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia group.
- [19] J. Sarwono, *Rumus-Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- [20] H. Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- [21] G. Agung and A. Wisudiawan, "Analisis faktor kesuksesan sistem informasi menggunakan model delone and mclean," *Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. II, no. 1, pp. 55–59, 2015.
- [22] Irma and R. Dwiyantri, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dry Lab Pengantar Akutansi," 2014.
- [23] A. I. Ojo, "Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model," *Healthc. Inform. Res.*, vol. 23, no. 1, pp. 60–66, 2017.
- [24] N. M. . Rukmiati and I. K. Budiarta, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akutansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 1, pp. 115–142, 2016.
- [25] S. C. Utama, B. Purnomosidhi, and W. Andayani, "Peran Mediasi Kegunaan Persepsian Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah," *Economia*, vol. 13, no. 1988, pp. 141–154, 2017.
- [26] T. W. Widodo, S. R. Handayani, and M. Saifi, "Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan," *J. Profit*, vol. 7, no. 1, pp. 87–100, 2013.
- [27] H. Kuswara and C. Adiwiharja, "Pembuktian Model DeLone dan McLean Pada Sistem Teknologi Informasi Kewirausahaan Kampus Studi Kasus Pada : BSI Entrepreneur Center (BEC)," *KNIT-2 Nusa Mandiri*, pp. 203–210, 2003.