

EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI BERDASARKAN KUALITAS, KEPUASAN PENGGUNA, DAN MANFAAT BERSIH MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Ratih Purwasih¹⁾, Firdaus²⁾

^{1, 2}Universitas Putra Indonesia-YPTK, Padang

Corresponding Author: ¹ratihmirza89@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: Jan 08, 2026

Revised: Jan 10, 2026

Accepted: Jan 24, 2026

Published: Feb 01, 2026

Keywords:

Sistem Informasi
DeLone dan McLean
Kualitas Sistem
Kepuasan Pengguna
Evaluasi Sistem

ABSTRACT

Sistem informasi telah menjadi komponen penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Namun, keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tingkat kualitas sistem dan kepuasan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna sistem informasi. Variabel yang dianalisis meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kesuksesan sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem informasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola sistem informasi dalam meningkatkan kualitas dan keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan organisasi.



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai organisasi untuk mengadopsi sistem informasi sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Sistem informasi digunakan untuk mengelola data, menyajikan informasi secara cepat dan akurat, serta mendukung proses pengambilan keputusan. Namun, keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi.

Dalam praktiknya, masih banyak organisasi yang telah mengimplementasikan sistem informasi, tetapi belum melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas dan keberhasilan sistem yang digunakan. Akibatnya, sistem informasi yang telah dibangun belum sepenuhnya memberikan manfaat optimal bagi penggunanya. Permasalahan yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian fungsi sistem dengan kebutuhan pengguna, kualitas informasi yang kurang akurat atau tidak tepat waktu, serta layanan dukungan sistem yang belum memadai. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi sistem informasi

untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut telah berhasil memenuhi tujuan implementasinya.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Model ini menilai kesuksesan sistem informasi melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Model DeLone dan McLean dianggap komprehensif karena mampu mengukur aspek teknis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola sistem informasi dalam meningkatkan kualitas dan keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan organisasi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan secara rinci dan sistematis langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Penjelasan mencakup jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi objek dan subjek penelitian, material atau bahan yang diperlukan, penentuan variabel penelitian beserta indikatornya, teknik pengumpulan data, hingga teknik analisis data yang akan diimplementasikan. Tujuan dari penjabaran ini adalah untuk memastikan bahwa penelitian dapat direplikasi, diverifikasi, dan memberikan gambaran yang jelas mengenai landasan ilmiah dari proses evaluasi yang dilakukan, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian evaluatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Data ini kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, sehingga kesimpulan yang diambil bersifat generalisasi. Menurut Creswell (2014), pendekatan kuantitatif sesuai digunakan untuk penelitian yang menekankan pada pengujian teori dan hubungan antar variabel menggunakan metode statistik, yang mana sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi.

Jenis penelitian evaluatif digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu sistem informasi yang telah diimplementasikan dalam organisasi. Evaluasi ini bersifat komprehensif, tidak hanya mengukur sejauh mana sistem berjalan secara teknis, tetapi juga menilai dampaknya terhadap pengguna dan organisasi secara keseluruhan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan manfaat nyata bagi individu maupun organisasi (O'Brien & Marakas, 2011). Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pihak manajemen untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan atau perbaikan sistem di masa mendatang.

Material atau bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Sistem Informasi yang Menjadi Objek Evaluasi: yaitu perangkat lunak, perangkat keras, basis data, prosedur operasional standar, dan seluruh infrastruktur yang mendukung berjalannya.
2. Instrumen Kuesioner: Daftar pertanyaan tertutup dan terstruktur yang disusun berdasarkan indikator model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Kuesioner ini berfungsi sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer mengenai persepsi pengguna.

3. Data Primer: Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna sistem. Data ini mencakup persepsi, opini, dan tingkat kepuasan responden terhadap sistem.

Data Sekunder: Data pendukung yang diperoleh dari dokumentasi yang ada, seperti dokumentasi sistem, laporan penggunaan sistem (log data), laporan keuangan terkait implementasi sistem, serta literatur ilmiah (jurnal, buku, tesis) terkait evaluasi sistem informasi dan model DeLone & McLean. Instrumen kuesioner disusun dengan mengadaptasi indikator-indikator yang telah digunakan dan divalidasi dalam penelitian sebelumnya agar validitas dan reliabilitas instrumen tetap terjaga (DeLone & McLean, 2003).

Variabel penelitian mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang telah menjadi kerangka kerja standar dalam mengevaluasi sistem informasi. Model ini komprehensif karena mencakup dimensi teknis, informasi, layanan, perilaku pengguna, hingga dampak organisasional. Enam variabel utama dalam model ini adalah:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*): Mengukur karakteristik teknis sistem informasi seperti kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan (*reliability*), fleksibilitas (*flexibility*), dan kecepatan respon sistem (*response time*). Kualitas sistem yang tinggi menjadi fondasi bagi penerimaan pengguna.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*): Mengukur kualitas output informasi yang dihasilkan sistem, meliputi akurasi (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) informasi. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*): Mengukur kualitas dukungan layanan yang diberikan oleh pengelola sistem (IT department) kepada pengguna, termasuk responsivitas, empati, dan kemampuan teknis (*assurance*) dalam menyelesaikan masalah.
4. Penggunaan (*Use*): Mengukur tingkat dan intensitas penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam aktivitas kerja. Variabel ini dapat diukur dari frekuensi akses, durasi penggunaan, dan fitur-fitur mana yang paling sering digunakan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi secara keseluruhan, mencakup kepuasan terhadap antarmuka, proses, dan hasil yang diberikan oleh sistem.

6. Manfaat Bersih (Net Benefits): Mengukur dampak positif atau negatif dari penggunaan sistem informasi terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi. Manfaat ini bisa bersifat finansial (efisiensi biaya) maupun non-finansial (peningkatan produktivitas, pengambilan keputusan yang lebih baik).

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian Berdasarkan Model DeLone dan McLean

No	Variabel	Dimensi / Indikator
1.	Kualitas Sistem (System Quality)	Kemudahan penggunaan (Ease of use)
		Keandalan sistem (System reliability)
		Kecepatan akses (Access speed)
		Fleksibilitas sistem (System flexibility)
2.	Kualitas Informasi (Information Quality)	Akurasi informasi (Accuracy)
		Kelengkapan informasi (Completeness)
		Relevansi informasi (Relevance)
		Ketepatan waktu (Timeliness)
3.	Kualitas Layanan (Service Quality)	Responsivitas layanan (Responsiveness)
		Jaminan layanan (Assurance)
		Empati terhadap pengguna (Empathy)
4.	Penggunaan (Use)	Frekuensi penggunaan (Frequency of use)
		Intensitas penggunaan (Intensity of use)
		Keanekaragaman fitur yang digunakan (Variety of features used)
5.	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	Kepuasan keseluruhan (Overall satisfaction)
		Kepuasan terhadap hasil (Satisfaction with outcomes)
		Kepuasan terhadap proses (Satisfaction with process)
6.	Manfaat Bersih (Net Benefits)	Peningkatan efektivitas kerja (Improved job effectiveness)
		Peningkatan efisiensi kerja (Improved job efficiency)
		Peningkatan kualitas pengambilan keputusan (Improved decision-making)

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert, yang bertujuan untuk mengukur tingkat

persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan secara terstruktur. Menurut Likert (1932), skala Likert efektif digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden secara sistematis karena menyediakan rentang respons yang lebih bervariasi dibandingkan skala biner (ya/tidak).

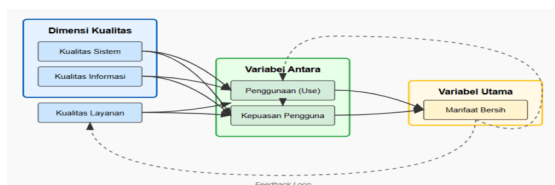
Sebelum menyebarkannya, peneliti akan melakukan uji coba (pilot test) kepada sejumlah kecil responden untuk memastikan bahwa pernyataan dalam kuesioner mudah dipahami dan tidak menimbulkan interpretasi ganda. Penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan identitas responden akan disampaikan di awal kuesioner untuk menjaga etika penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan perangkat lunak statistik untuk memastikan ketelitian dan validitas hasil. Tahapan analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas: Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan (indikator) dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian. Teknik yang digunakan adalah, di mana setiap item dianggap valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Ghozali, 2025).
2. Uji Reliabilitas: Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang andal akan memberikan hasil yang relatif sama jika digunakan berulang kali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas diukur dengan, di mana suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0.70
3. Analisis Deskriptif: Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas sistem informasi berdasarkan persepsi pengguna secara umum. Analisis ini meliputi perhitungan nilai frekuensi, persentase, mean, dan deviasi standar untuk setiap variabel dan indikator. Hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran awal mengenai tingkat kesuksesan sistem.

Analisis Hubungan Antar Variabel: Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian dan mengetahui pengaruh signifikan antar variabel dalam model DeLone & McLean. Teknik yang digunakan Adalah Analisis ini akan menunjukkan seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna serta dampaknya terhadap Manfaat Bersih.

Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian diperbarui pada tahun 2003 dengan menambahkan dimensi "Kualitas Layanan" (Service Quality). Model ini dipilih karena mampu memberikan kerangka kerja yang komprehensif dan terintegrasi dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari berbagai perspektif: aspek teknis (System Quality), aspek output (Information Quality), aspek dukungan (Service Quality), perilaku pengguna (Use & User Satisfaction), serta dampak akhir pada organisasi (Net Benefits) (DeLone & McLean, 1992; 2003). Kerangka ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menilai seberapa baik sistem dibangun, tetapi juga seberapa besar nilai yang diciptakannya bagi pengguna dan organisasi.

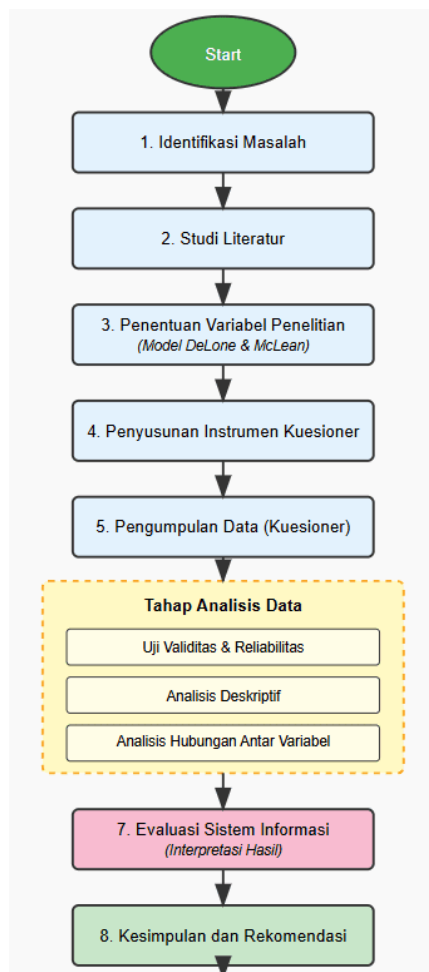


Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Alur metode penelitian menggambarkan tahapan penelitian secara sistematis dan logis, mulai dari awal hingga akhir. Penyusunan alur yang juk berfungsi sebagai peta jalan (roadmap) bagi peneliti untuk memastikan setiap langkah dilakukan secara terstruktur, tidak ada tahap yang terlewatkan, dan fokus penelitian tetap terjaga. Dengan mengikuti alur ini, penelitian diharapkan dapat berjalan dengan efisien dan menghasilkan kesimpulan yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Identifikasi Masalah:** Tahap awal ini merupakan fondasi penelitian. Peneliti mengidentifikasi masalah atau kesenjangan yang ada, seperti merosotnya produktivitas, banyaknya keluhan pengguna, atau kebutuhan untuk menilai ROI (Return on Investment) dari sistem informasi yang telah diimplementasikan. Masalah ini dirumuskan dalam pertanyaan penelitian yang jelas.
2. **Studi Literatur:** Setelah masalah diidentifikasi, peneliti melakukan kajian pustaka secara mendalam. Tujuannya adalah untuk menemukan teori, kerangka kerja (framework), dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan. Pada tahap ini, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dipilih sebagai landasan teori utama karena komprehensif dan relevan dengan masalah yang diteliti.

3. **Penentuan Variabel Penelitian:** Berdasarkan model DeLone & McLean yang dipilih, peneliti menetapkan variabel-variabel yang akan diukur, seperti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Setiap variabel kemudian dijabarkan lebih lanjut menjadi indikator-indikator yang dapat diukur.
4. **Penyusunan Instrumen Kuesioner:** Instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, disusun untuk mengukur setiap indikator yang telah ditetapkan. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dirancang menggunakan skala Likert untuk menangkap persepsi dan tingkat persetujuan responden. Sebelum digunakan secara luas, kuesioner diuji coba terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.
5. **Pengumpulan Data:** Pada tahap ini, kuesioner yang telah valid disebarakan kepada seluruh subjek penelitian (pengguna sistem). Proses pengumpulan data dapat dilakukan secara daring (online) maupun luring (offline). Peneliti juga memastikan partisipasi responden bersifat sukarela dan identitas mereka dijamin kerahasiaannya.
6. **Pengolahan dan Analisis Data:** Data yang telah terkumpul (hasil kuesioner) kemudian dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik. Analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dari uji validitas dan reliabilitas data, dilanjutkan dengan analisis deskriptif untuk gambaran umum, dan diakhiri dengan analisis inferensial (seperti analisis jalur atau PLS-SEM) untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel.
7. **Evaluasi Sistem Informasi:** Hasil dari analisis data (angka-angka statistik) diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi sejauh mana aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan mempengaruhi kepuasan dan manfaat yang dirasakan pengguna. Ini adalah inti dari proses evaluasi.
8. **Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi:** Berdasarkan hasil evaluasi, peneliti menyimpulkan tingkat kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan. Kesimpulan ini harus menjawab rumusan masalah awal. Selanjutnya, peneliti merumuskan rekomendasi yang bersifat konstruktif dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak manajemen untuk perbaikan atau pengembangan sistem di masa depan.



Gambar 2. Alur Metode Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer, yaitu hasil pengisian kuesioner oleh pengguna sistem informasi. Kuesioner disusun berdasarkan variabel dan indikator pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kemudian disebar kepada responden yang merupakan pengguna aktif sistem informasi dalam organisasi.

Setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga nilai 5 (sangat setuju). Data yang terkumpul selanjutnya direkapitulasi dan diolah secara statistik untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas sistem informasi berdasarkan persepsi pengguna.

Tabel 5. Sumber dan Jenis Data Penelitian

N o	Jenis Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1	Data Primer	Pengguna sistem informasi	Penyebaran kuesioner

2	Data Sekunder	Dokumen sistem dan literatur ilmiah	Studi dokumentasi
---	---------------	-------------------------------------	-------------------

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi item (r_{hitung}) dengan nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi tertentu.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi Pearson Product Moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = skor item

Y = skor total

n = jumlah responden

Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

N o	Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kualitas Sistem	KS 1	0,682	0,279	Valid
		KS 2	0,715	0,279	Valid
2.	Kualitas Informasi	KI1	0,701	0,279	Valid
		KI2	0,734	0,279	Valid
3.	Kualitas Layanan	KL 1	0,689	0,279	Valid
		KL 2	0,712	0,279	Valid
4.	Penggunaan	P1	0,658	0,279	Valid
5.	Kepuasan Pengguna	KP 1	0,741	0,279	Valid
6.	Manfaat Bersih	MB 1	0,756	0,279	Valid

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan

σ_i^2 = varians setiap item

σ_t^2 = varians total

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

N o	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1.	Kualitas Sistem	4	0,821	> 0,70	Reliabel
2.	Kualitas Informasi	4	0,834	> 0,70	Reliabel
3.	Kualitas Layanan	3	0,806	> 0,70	Reliabel
4.	Penggunaan	2	0,781	> 0,70	Reliabel
5.	Kepuasan Pengguna	2	0,842	> 0,70	Reliabel
6.	Manfaat Bersih	3	0,858	> 0,70	Reliabel

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel dalam model DeLone dan McLean. Nilai rata-rata (mean) digunakan untuk menunjukkan kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas sistem informasi. Perhitungan nilai rata-rata dilakukan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rata-rata

$\sum X$ = total skor jawaban

n = jumlah responden

Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

N o	Variabel	Mean	Skor Minimum	Skor Maksimum	Kategori
-----	----------	------	--------------	---------------	----------

1.	Kualitas Sistem	4,12	3,1	4,8	Baik
2.	Kualitas Informasi	4,18	3,2	4,85	Baik
3.	Kualitas Layanan	4,05	3	4,75	Baik
4.	Penggunaan	4,22	3,3	4,9	Sangat Baik
5.	Kepuasan Pengguna	4,15	3,25	4,88	Baik
6.	Manfaat Bersih	4,2	3,4	4,92	Sangat Baik

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas sistem menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem informasi telah memiliki kemudahan penggunaan, keandalan, serta kecepatan respon yang cukup memadai. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi.

Hasil ini sejalan dengan model DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor awal yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Sistem yang stabil dan mudah digunakan akan meningkatkan intensitas penggunaan serta mengurangi hambatan dalam menjalankan aktivitas kerja.

Tabel 9. Analisis Variabel Kualitas Sistem

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kemudahan penggunaan	4,25	Sangat Baik
2.	Keandalan sistem	4,1	Baik
3.	Kecepatan respon	4,05	Baik
4.	Fleksibilitas sistem	4,08	Baik

Variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem dinilai akurat, relevan, dan tepat waktu oleh pengguna. Informasi yang berkualitas tinggi berperan penting dalam mendukung proses kerja dan pengambilan keputusan.

Kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi. Hal ini memperkuat pandangan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolahan data, tetapi juga sebagai sumber informasi yang bernilai bagi organisasi.

Tabel 10. Analisis Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Akurasi informasi	4,22	Sangat Baik
2.	Kelengkapan	4,15	Baik

informasi			
3.	Relevansi informasi	4,18	Baik
4.	Ketepatan waktu informasi	4,17	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam mendukung penggunaan sistem informasi. Dukungan teknis yang responsif dan kemampuan petugas dalam menangani permasalahan sistem memberikan pengaruh positif terhadap persepsi pengguna. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Tabel 11. Analisis Variabel Kualitas Layanan

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Responsivitas layanan	4,08	Baik
2.	Kemampuan teknis petugas	4,12	Baik
3.	Keandalan dukungan sistem	3,95	Baik

Penggunaan sistem informasi menunjukkan bahwa pengguna secara rutin memanfaatkan sistem dalam aktivitas kerja. Tingginya tingkat penggunaan berkorelasi dengan meningkatnya kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan sistem informasi, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja sistem yang dirasakan.

Tabel 12. Analisis Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

No	Variabel	Indikator	Mean	Kategori
1.	Penggunaan	Frekuensi penggunaan	4,3	Sangat Baik
		Intensitas penggunaan	4,15	Baik
2.	Kepuasan Pengguna	Kepuasan keseluruhan	4,18	Baik
		Kesesuaian dengan kebutuhan	4,12	Baik

Variabel manfaat bersih menunjukkan bahwa sistem informasi memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas kerja. Pengguna merasakan adanya penghematan waktu, peningkatan produktivitas, serta dukungan yang lebih baik dalam pengambilan keputusan. Temuan ini mendukung model DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi pada akhirnya diukur dari manfaat nyata yang dirasakan oleh individu dan organisasi.

Tabel 13. Analisis Variabel Manfaat Bersih

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Peningkatan efisiensi kerja	4,25	Sangat Baik
2.	Peningkatan efektivitas kerja	4,18	Baik
3.	Dukungan pengambilan keputusan	4,2	Sangat Baik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang diteliti telah menunjukkan tingkat keberhasilan yang baik dalam mendukung kebutuhan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis deskriptif yang memperlihatkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang berarti sistem mampu memberikan kemudahan penggunaan, keandalan, serta layanan pendukung yang memadai bagi penggunaannya.

Hasil uji validitas dan reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan merepresentasikan kondisi sebenarnya di lapangan. Tingginya tingkat penggunaan sistem yang disertai dengan kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi tidak hanya digunakan secara rutin, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dalam menunjang aktivitas kerja sehari-hari.

Selain itu, variabel manfaat bersih memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, yang menegaskan bahwa penerapan sistem informasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja, serta membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan dan diimplementasikan telah berhasil memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun penggunaannya.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang baik, yang selanjutnya akan meningkatkan penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang diperoleh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi pengelola sistem informasi dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas sistem di masa mendatang.

REFERENCES

- [1] Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial least square (PLS): Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- [2] Alfian, A., & Nugroho, E. (2017). Evaluasi kesuksesan sistem informasi akademik menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 101–112.
- [3] Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [4] Dewi, L. P., & Pramono, S. H. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(3), 325–332.
- [5] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Budi, I. (2016). Evaluasi penerapan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1–11.
- [7] Hartono, J. (2007). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [8] Kadir, A. (2014). *Pengenalan sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [9] Kurniawan, H., & Suryani, E. (2019). Analisis kualitas sistem informasi berbasis web menggunakan metode DeLone dan McLean. *Jurnal Informatika*, 6(2), 145–154.
- [10] Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- [11] Mulyani, S. (2016). *Metode analisis dan perancangan sistem*. Bandung: Abdi Sistematika.
- [12] Pratama, I. P. A. E. (2015). *Sistem informasi dan implementasinya*. Bandung: Informatika.
- [13] Putra, R. A., & Nugroho, A. (2020). Evaluasi kualitas sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal RESTI*, 4(4), 721–728.
- [14] Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.