

TESIS

**ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SEBAGAI PRASARANA PENUNJANG PELAYANAN
AKADEMIK DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

oleh

ANDRISASMITA RACHMAT

NIM P082181003



**PROGRAM STUDI TEKNIK PERENCANAAN PRASARANA
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2020**

**ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
SEBAGAI PRASARANA PENUNJANG PELAYANAN AKADEMIK
DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Teknik Perencanaan Prasarana

Disusun dan diajukan oleh

ANDRISASMITA RACHMAT

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK SEBAGAI
PRASARANA PENUNJANG PELAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS
HASANUDDIN**

Disusun dan diajukan oleh:

ANDRISASMITA RACHMAT

Nomor Pokok: P082181003

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Magister **Teknik Perencanaan Prasarana**

Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin

pada tanggal 4 Januari 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Baharuddin Hamzah, ST., M.Arch., Ph.D.
NIP 196903081995121001

Dr. Muhammad Niswar, ST., M.InfoTech
NIP 197309221999031001

Ketua Program Studi

Dr. Ir. Idawarni Asmal, MT.
NIP 196507011994032001



Dekan Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.
NIP 196703081990031001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Andrisasmita Rachmat, S.Kel.
Nomor Induk Mahasiswa : P082181003
Program studi : Teknik Perencanaan Prasarana
Jenjang : S2 (Magister)

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

“Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Sebagai Prasarana
Penunjang Pelayanan Akademik Di Universitas Hasanuddin”

Adalah karya tulisan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 14 Januari 2022

Yang menyatakan



Andrisasmita Rachmat, S.Kel.

PRAKATA

Bisimillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah berupa tesis ini dapat penulis selesaikan. Tesis yang berjudul “Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik sebagai Prasarana Penunjang Pelayanan Akademik di Universitas Hasanuddin” merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi jenjang magister (S2) dalam program studi Teknik Perencanaan Prasarana, Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makassar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap pengembangan pelayanan akademik di Universitas Hasanuddin.

Dalam terwujudnya tesis ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Baharuddin Hamzah, ST., M.Arch.,Ph.D dan bapak Dr. Muhammad Niswar, ST.,M.InfoTech selaku pembimbing, yang telah banyak memberi saran, ilmu, arahan dan motivasi untuk penyelesaian pembuatan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsu Alam, SE. M.Si, bapak Dr. Eng. Rosady Mulyadi, ST. MT, dan ibu Dr. Ir. Idawarni Asmal, MT selaku tim penguji atas masukan dan sarannya.
3. Para dosen atas ilmu dan arahannya, dan rekan mahasiswa atas kerjasama yang baik di program studi Teknik Perencanaan Prasarana.

4. Para staf Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin dalam pelayanan yg diberikan.
5. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang telah memberikan biaya pendidikan melalui beasiswa PASTI.
6. Kedua orang tua dan istri tercinta serta keluarga lainnya yang memberikan dukungan dan doa-doanya yang ikhlas.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan akademik kampus.

Makassar, Januari 2022

Andrisasmita Rachmat, S.Kel.

ABSTRAK

ANDRISASMITA RACHMAT. Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Sebagai Prasarana Penunjang Pelayanan Akademik Di Universitas Hasanuddin (dibimbing oleh Baharuddin Hamzah dan Muhammad Niswar)

Pelayanan akademik dalam sebuah perguruan tinggi adalah salah satu faktor yang mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif yang akan memperlancar kegiatan akademik. Sistem Informasi Akademik merupakan sarana aplikasi penunjang pelayanan akademik di Kampus. Universitas Hasanuddin menyediakan Sistem Informasi Akademik (NeoSIA) untuk mengelola kegiatan akademik bagi mahasiswa dan dosen. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi Sistem Informasi Akademik, melihat bagaimana tingkat kualitas, manfaat dan dampak dalam penggunaan aplikasi tersebut. Melihat dampak yang ditimbulkan sehingga dapat menganalisa strategi pengembangan sistem kedepan dan menemukan solusi terbaik yang dapat diberikan kepada pihak manajemen sistem informasi.

Penelitian ini mengkaji efektivitas pemanfaatan (dampak individu) sistem informasi akademik oleh pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Model ini memiliki tujuh hipotesis untuk menguji hubungan konstruk dalam model termasuk kualitas sistem memprediksi kepuasan pengguna (H1), kualitas informasi memprediksi kepuasan pengguna (H2), kualitas sistem memprediksi penggunaan aktual (H3), kualitas informasi memprediksi penggunaan aktual (H4), kepuasan pengguna memprediksi penggunaan aktual (H5a), penggunaan aktual memprediksi kepuasan pengguna (H5b), kepuasan pengguna memprediksi dampak individu (H6), dan penggunaan aktual memprediksi dampak individu (H7). Kami menggunakan pemodelan persamaan struktural (Structural Equation Modeling) dengan teknik Partial Least Square (PLS) untuk analisisnya.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1, H2, H6, H7 memiliki pengaruh positif signifikan dan hipotesis lainnya tidak berpengaruh positif signifikan. Kesimpulannya, indikator yang berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem adalah pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas informasi. Perlunya peningkatan kualitas informasi terutama pada indikator volume informasi.

Layanan Akademik; Kesuksesan Sistem Informasi; DeLone dan McLean; Dampak Individu



15/11/2021
Prof. Baharuddin

ABSTRACT

ANDRISASMITA RACHMAT. Performance Analysis of Academic Information Systems as Supporting Infrastructure for Academic Services at Hasanuddin University (supervised by Baharuddin Hamzah and Muhammad Niswar).

Academic services in a university are one of the factors that support the creation of a conducive academic atmosphere that will facilitate academic activities. Academic Information System is an application infrastructures for supporting academic services in Campus. Universitas Hasanuddin provides the Academic Information System (NeoSIA) to manage academic activities for students and faculty members. This study aims to evaluate the use of the Academic Information System application, to see how the level of quality, benefits and impact in the use of the application. Seeing the impact so that it can analyze future system development strategies and find the best solution that can be given to the information system management.

This study examines the effectiveness of the utilization (individual impact) of academic information system by users using DeLone and McLean information system success model. This model has seven hypotheses to examine the construct relationships in the model including system quality predicts user satisfaction (H1), information quality predicts user satisfaction (H2), system quality predicts actual use (H3), information quality predicts actual use (H4), user satisfaction predicts actual use (H5a), actual use predicts user satisfaction (H5b), user satisfaction predicts individual impact (H6), and actual use predicts individual impact (H7). We use structural equation modeling (Structural Equation Modeling) with Partial Least Square (PLS) technique for analysis.

The results of hypothesis testing shows that H1, H2, H6, H7 have a significant positive effect and the remain hypthotesis have no significant positive effect. In conclusion, indicators that have an influence on the effectiveness of using the system are on the system quality variable and the quality of information with the greatest influence on the quality of information. The need to improve the quality of information, especially on the indicator of the volume of information.

Keywords: Academic Services; Information Systems Success; DeLone and McLean; Individual Impact



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	3
Tujuan	3
Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
Sistem Informasi	5
Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	6
Penelitian Sebelumnya	9
Kerangka Konsep	16
Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
Jenis Penelitian	19
Metode Pengumpulan Data	19
Populasi dan Sampel Penelitian	20
Variabel dan Definisi Penelitian	21
Metode Analisis Data	22
Alur Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum	25

B. Evaluasi Penggunaan	34
C. Analisis Efektifitas dengan Model DeLone and McLane	37
D. Pengembangan Sistem	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 52
 DAFTAR PUSTAKA.....	 54
 Lampiran	 56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Rangkuman Penelitian Sebelumnya	13
Tabel 2 Sebaran Responden	30
Tabel 3 Hasil Perhitungan Rata-rata Variabel Penelitian	31
Tabel 4 Nilai Loading Indikator	34
Tabel 5 Nilai <i>Cross Loading</i>	35
Tabel 6 Nilai <i>Composite Reliability</i>	37
Tabel 7 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	37
Tabel 8 Nilai akar AVE dan korelasi antar konstruk	38
Tabel 9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	39
Tabel 10 Nilai R-Square	39
Tabel 11 Nilai f^2 (effect size)	40
Tabel 12 Nilai Koefisien (Original Sample), <i>Standard Error</i> dan <i>T-Statistics</i> ..	41
Tabel 13 Nilai Koefisien pengaruh	44
Tabel 14 Kesimpulan Hasil Pengujian (taraf signifikansi 5% jika nilai t-statistic >1.96 maka hipotesis nol (H0) ditolak)	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) (Jogiyanto, 2007).	6
Gambar 2 Kategori-kategori kesuksesan sistem informasi.....	7
Gambar 3 Model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui.....	9
Gambar 4 Penerapan Model DeLone dan McLean (1992) di Sektor Publik Kota Oulu, Finlandia.	14
Gambar 5 Alur Penelitian	22
Gambar 6 Tampilan Menu Utama User Admin (Staf) Fakultas/Prodi NeoSIA24	
Gambar 7 Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Admin)	25
Gambar 8 Menu Utama Aplikasi apps Unhas	26
Gambar 9 Menu Utama NeoSIA pada User Dosen	26
Gambar 10 Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Dosen)	27
Gambar 11 Menu Utama User Mahasiswa	28
Gambar 12 Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Mahasiswa)	29
Gambar 13 Model PLS <i>Algorithm</i>	33
Gambar 14 Model PLS <i>Bootstraping</i> Ke-1	41
Gambar 15 Model PLS <i>Bootstraping</i> Ke-2	44

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan akademik dalam sebuah perguruan tinggi adalah salah satu faktor yang mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif baik bagi mahasiswa, dosen, dan staf. Suasana akademik yang kondusif tentunya akan memperlancar kegiatan akademik. Pelayanan akademik tersebut mencakup kegiatan belajar mengajar dan pelayanan administrasi bagi mahasiswa dan dosen.

Salah satu prasarana penunjang adalah suatu Sistem Informasi Akademik yang terintegrasi dengan tujuan memudahkan kegiatan-kegiatan pelayanan akademik terhadap civitas akademik terkhusus bagi mahasiswa dan dosen.

Dibutuhkan pengembangan Sistem Informasi baik dari segi Aplikasi maupun Manajemen yang berkesinambungan dan berlanjut agar selalu dapat memenuhi kebutuhan pelayanan akademik dari masa ke masa. Pengembangan sistem ini harus mengikuti perkembangan teknologi terkini dan peningkatan jumlah mahasiswa sebagai salah satu pengguna layanan serta siap menghadapi kendala yang ada dan yang akan datang.

Pengadopsian dan pengembangan sistem informasi merupakan investasi yang mahal. Meskipun demikian, investasi yang mahal belum tentu mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Keberhasilan implementasi sistem dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi sistem, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian 1996; Lucas dkk. 1988)

Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007b) dibedakan menjadi 2 aspek. Yang pertama adalah aspek teknis, yakni aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Kualitas teknis yang buruk menyangkut masih banyaknya kesalahan sintak, kesalahan logik, dan bahkan kesalahan informasi. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis. Kegagalan non-teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan.

Universitas Hasanuddin (Unhas) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang terletak pada wilayah timur Indonesia tepatnya di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Unhas kini berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2014. Sebagai PTN yang boleh dibilang besar di wilayah timur Indonesia dan berada di kota besar maka pengembangan prasarana berbasis teknologi merupakan suatu kewajiban.

Kegiatan akademik di Unhas sudah sejak lama menggunakan aplikasi sistem informasi akademik dan selalu melakukan pengembangan-pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik. Pada saat ini (semester akhir tahun akademik 2019/2020) telah menggunakan aplikasi baru yang dinamakan Neo Sistem Informasi Akademik (NeoSIA) yang dapat diakses melalui laman <http://neosia.unhas.ac.id> untuk pengguna mahasiswa dan laman <http://backoffice.neosia.unhas.ac.id> bagi pengguna pengelola akademik di fakultas/sekolah dalam lingkup Unhas.

Kondisi kinerja sistem ini jika di analisa kedalam analisis *SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, and Threats)* dimana analisisnya bisa untuk menilai kondisi internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman). Kondisi-kondisi yang terjadi kemudian diklasifikasi kedalam kriteria *SWOT* untuk penentuan strategi pengembangan selanjutnya. Kondisi internal meliputi kekuatan dan kelemahan, menganalisa bagaimana pemanfaatan kekuatan yang ada sehingga bisa menekan atau mengurangi faktor kelemahan yang dimiliki. Kekuatan yang dimiliki antara lain dari sumberdaya manusia, keuangan, dan aplikasi/sistem sebelumnya. Kelemahan yang ada bisa timbul dari manajemen yang kurang baik dan kondisi kampus yang cukup luas. Kondisi eksternal adalah berupa peluang dan ancaman, menganalisa perbandingan peluang yang bisa diperoleh dan faktor ancaman yang bisa terjadi sehingga bisa dianalisa nilai untung rugi. Peluang bagi pengembangan sistem anatara lain adalah dukungan dari pimpinan universitas dalam peningkatan sistem teknologi informasi kampus, semakin tingginya kesadaran dan kebutuhan pengguna akan manfaat teknologi informasi. Sedangkan ancaman dapat berupa gangguan teknis yang mungkin terjadi seperti gangguan listrik, jaringan data internet dalam dan luar kampus, pengguna illegal yang berusaha merusak sistem (*hackers*), dan sistem keamanan sistem dari virus.

Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini mengkaji salah satu prasarana teknologi informasi pendidikan berupa aplikasi Sistem Informasi Akaemik di Universitas Hasanuddin, Aplikasi Sistem Informasi ini merupakan prasarana yang digunakan dalam pelayanan akademik dikampus, pengguna layanan ini adalah mahasiswa, staf/pegawai, dan dosen.

Dilihat dari fungsi prasarana yang akan dikaji beberapa permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan nyata, dan dampak individual pada kinerja aplikasi sistem informasi akademik NeoSIA.
- Bagaimana pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan pengaruh penggunaan nyata dan kepuasan pengguna terhadap dampak individual.
- Bagaimana kebutuhan pengembangan aplikasi sistem informasi terhadap peningkatan kebutuhan layanan akademik

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi Sistem Informasi Akademik, melihat bagaimana tingkat kualitas, manfaat dan dampak dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Melihat dampak yang ditimbulkan terhadap pengguna sehingga dapat menganalisa strategi pengembangan sistem kedepan dan menemukan solusi terbaik yang dapat diberikan kepada pihak manajemen sistem informasi dalam rangka pengembangan sistem informasi itu sendiri. Dengan pengembangan sistem informasi ini diharapkan pelayanan akademik Universitas Hasanuddin dapat berjalan dengan lancar dan dapat memuaskan para penggunanya.

Manfaat

Adapun manfaat yang dari penelitian ini antara lain:

- Mengetahui tingkat kegunaan informasi yang terdapat dalam aplikasi sistem informasi,
- Mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi pada pengguna, keuntungan dan kelemahan sistem yang digunakan,

- Menemukan rencana pengembangan aplikasi berikutnya, baik dari segi materi dan waktu yang dibutuhkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Sistem dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring adalah perangkat unsur yg secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas; susunan yg teratur dari pandangan, teori, asas, dsb; atau metode.

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi (Jogiyanto, 2008).

Informasi dalam KBBI daring yaitu penerangan, pemberitahuan; kabar atau berita tentang sesuatu, keseluruhan makna yang menunjang amanat yang terlihat dalam bagian-bagian amanat itu.

Dari pengertian diatas Sistem Informasi bisa diartikan sebagai suatu perangkat dari unsur-unsur yang teratur yang memberikan pemberitahuan, kabar, atau berita tentang sesuatu. Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data dalam mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi (O'Brien 2007).

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam pendefinisian sistem, yaitu kelompok yang menekankan pada prosedur dan kelompok yang menekankan pada elemen atau komponennya. Pendekatan yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak bertentangan. Yang berbeda adalah cara pendekatannya. (Sutabri, 2012)

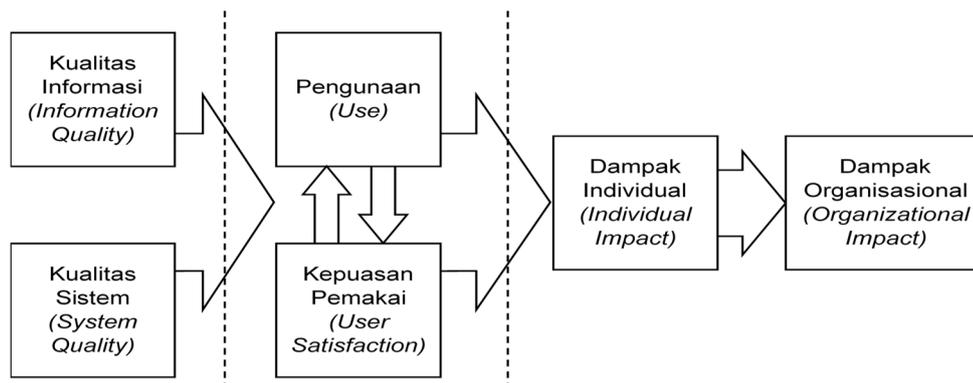
Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasi rutin perusahaan agar

menjadi lebih efisien, sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama (O'Brien, 2006).

Informasi akademik merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi pendidikan untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan (peserta didik, pendidik, orang tua peserta didik, dan masyarakat). Sistem informasi sebagai pendukung organisasi pendidikan harus mampu memberikan layanan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, mudah didapatkan, dan berdampak pada peningkatan mutu pendidikan (Triani, 2018).

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).



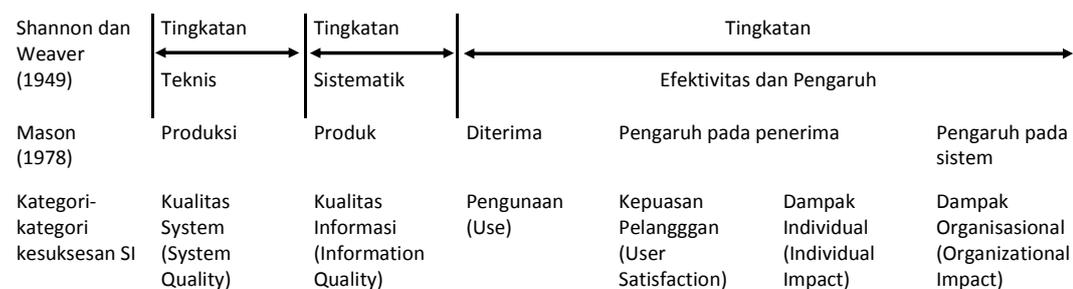
Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) (Jogiyanto, 2007).

Model kesuksesan DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya (Jogiyanto, 2007).

Mason (1978) memperkenalkan teori yang disebut dengan teori “pengaruh” informasi (*information “influence” theory*) yang penekanannya pada “pengaruh” (“*influence*”) dari suatu informasi. Mason (1978) kemudian mengganti istilah efektivitas (*effectiveness*) dengan pengaruh (*influence*) dan mendefinisikan

tingkatan pengaruh (*influence level*) dari informasi sebagai suatu jenjang dari peristiwa-peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. Tingkatan pengaruh ini berisi dengan urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi (*receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku penerima (*influence of recipient*) dan perubahan di kinerja sistem (*Influence on system*).

Di model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) ini, kualitas sistem (*system quality*) mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi (*information quality*) mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) mengukur kesuksesan efektivitas sesuai dengan yang diusulkan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978).



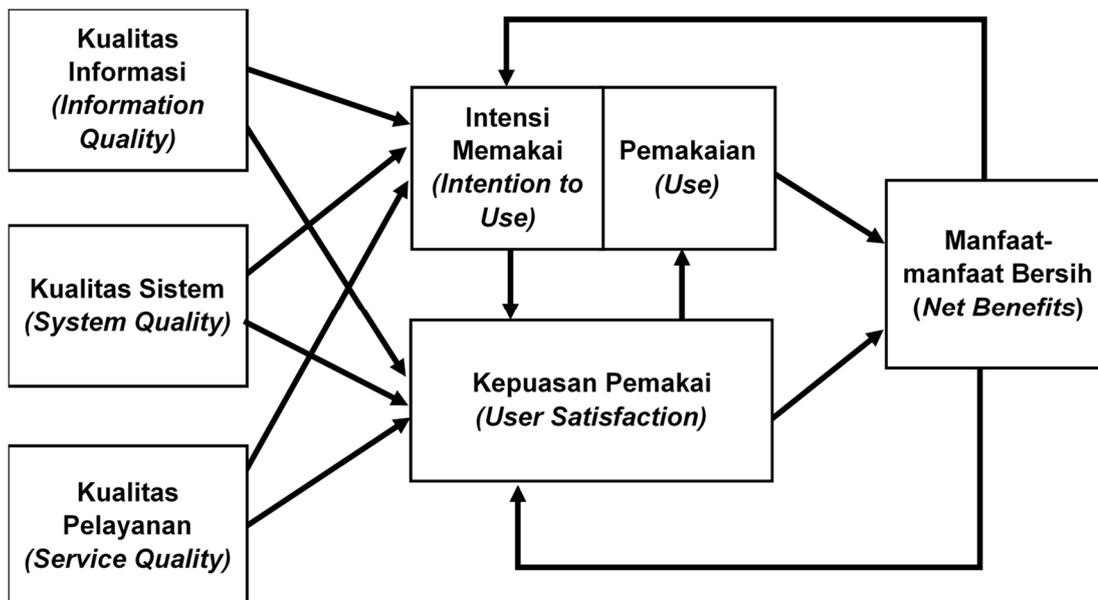
Gambar 2. Kategori-kategori kesuksesan sistem informasi

Mason (1978) di Gambar 2 menunjukkan bahwa kualitas produksi dari tingkatan teknis (*technical level*) diukur dengan kualitas sistem produksinya (*system quality*). Kualitas produk yang berupa hasil dari produksi di tingkatan semantik (*semantic level*) diukur dengan kualitas informasi (*information quality*). Di tingkatan efektivitas (*effectiveness level*), efektivitas penerima diukur dengan penggunaan (*use*) dari sistemnya, efektivitas pengaruh pada penerimanya diukur dengan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan dampak individual (*individual impact*), dan pengaruh ke sistemnya diukur dengan dampak organisasional (*organizational impact*) (Jogiyanto, 2007).

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*updated D&M IS success model*). Hal-hal yang diperbarui sebagai berikut:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi.
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organization impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Tujuannya untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*). Variabel-variabel baru ini mengangkat tiga isu baru yang perlu diperhatikan, sebagai berikut:
 - Apa kualifikasi untuk dapat dikatakan sebagai manfaat?
 - Manfaat untuk siapa?
 - Manfaat di tingkat analisis yang mana?
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).
4. Pemakaian dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan *use* akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai suatu kasual. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*use*).
5. Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat pemakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.
6. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif tau negatif dalam bentuk kausal. Sifat hubungan kausal seharusnya dihipotesiskan dalam konteks penelitian yang khusus.

Dari analisis ini, maka DeLone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak di gambar berikut ini,



Gambar 3. Model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui

Penelitian Sebelumnya

Tang Qian dan Huang Jinghua (2008), menyajikan analisis hubungan antara fungsi situs web dan kinerja perusahaan dengan model penelitian yang didasarkan pada model DeLone dan McLean (D&M) dan teori siklus layanan pelanggan (CSLC) digunakan untuk menyelidiki dampak fungsi situs web terhadap kesuksesan e-bisnis. Model teoritis dan hipotesis diuji menggunakan data yang dikumpulkan dari 72 perusahaan grosir dan eceran di Cina menggunakan metode partial least square (PLS). Model penelitian diuji menggunakan metode partial least square (PLS) karena dataset terlalu kecil untuk dianalisis dengan LISREL. PLS juga cocok untuk skala campuran, tanpa memerlukan distribusi data tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi situs web dalam tahap akuisisi memiliki dampak terkuat pada penggunaan situs web dan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan.

Ching-Sheng Chang dkk (2012) melakukan penelitian yang membahas hubungan terintegrasi antara kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan kerja, dan kinerja sistem; studi ini mencoba menjembatani kesenjangan tersebut dengan studi praktik berbasis bukti. Penelitian dilakukan pada pengguna sistem informasi dari tiga rumah sakit di Taiwan selatan. Sebanyak 500 salinan kuesioner dibagikan, dan 283 salinan yang dikembalikan valid, menunjukkan tingkat respons yang valid sebesar 56,6%. Paket perangkat lunak SPSS 17.0 dan AMOS 17.0 (pemodelan persamaan struktural) digunakan untuk analisis dan pemrosesan

data. Temuannya sebagai berikut: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif pada kualitas layanan ($\gamma_{11} = 0,55$), kepuasan kerja ($\gamma_{21} = 0,32$), dan kinerja sistem ($\gamma_{31} = 0,47$). Kualitas layanan ($\beta_{31} = 0.38$) dan kepuasan kerja ($\beta_{32} = 0.46$) akan secara positif mempengaruhi kinerja sistem. Oleh karena itu direkomendasikan bahwa kantor informasi rumah sakit dan pengembang mempertimbangkan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di samping menempatkan penekanan pada kualitas sistem dan kualitas informasi ketika merancang, mengembangkan, atau membeli sistem informasi, untuk meningkatkan manfaat dan mendapatkan lebih banyak pencapaian yang dihasilkan oleh sistem informasi rumah sakit.

Etin (2013) melakukan penelitian deskriptif yang berlangsung di kota Bandung dengan semua pendidikan tinggi di kota Bandung sebagai populasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis; 1) perencanaan dan pengorganisasian sistem informasi akademik (AIS) pada pendidikan tinggi di kota Bandung; 2) implementasi AIS pada pendidikan tinggi di kota Bandung; 3) Pemantauan dan evaluasi AIS di pendidikan tinggi di kota Bandung; 4) kualitas informasi yang dihasilkan oleh AIS pada pendidikan tinggi di kota Bandung; 5) kualitas AIS pada pendidikan tinggi di kota Bandung dan 6) efektivitas Manajemen Sistem Informasi Akademik di Bandung. Pemilihan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel purposif, yaitu pendidikan tinggi yang mengatur program pascasarjana dan mengadopsi *ICT* ke dalam sistem informasi akademik mereka. Sampel berasal dari 18 pendidikan tinggi, 988 orang adalah dosen dan 1581 orang adalah mahasiswa. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan diolah dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas perencanaan dan pengorganisasian sistem informasi akademik pada pendidikan tinggi di kota Bandung sebagian besar efektif. Efektivitas penerapan sistem informasi akademik cukup baik. Efektivitas proses pemantauan dan evaluasi sistem informasi akademik menunjukkan bahwa jumlah pendidikan tinggi yang masih tidak efektif dalam sistem pemantauan dan evaluasi mereka cukup signifikan. Output dari sistem informasi akademik semua pendidikan tinggi di kota Bandung adalah baik. Selain itu, semua pendidikan tinggi memiliki program sistem informasi yang berkualitas baik.

Siti Mardiana, dkk (2015), melakukan penelitian untuk menguji model konseptual untuk memprediksi *Intention to Use* (intensi memakai) sistem informasi sebagai bagian dari kerangka keberhasilan sistem informasi DeLone-Mclean.

Sebuah literatur penelitian telah mengungkapkan bahwa model sukses Sistem Informasi DeLone-Mclean memiliki kesulitan untuk mendefinisikan variabel prediktor untuk intensi memakai. Makalah ini menawarkan solusi dengan menemukan variabel yang tepat dari model penerimaan teknologi yang memiliki latar belakang teoritis yang kuat untuk memprediksi niat perilaku. Model konseptual diusulkan berdasarkan tinjauan literatur. Sebuah studi empiris dilakukan untuk memvalidasi model konseptual. Objek penelitian empiris adalah lembaga pemerintah yang memiliki kantor di beberapa kota besar di Indonesia. Analisis data kuantitatif sedang dilakukan menggunakan SmartPLS dengan hasil yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan adalah prediktor terkuat untuk intensi memakai sementara kualitas layanan secara mengejutkan memberikan koefisien negatif terhadap intensi memakai.

HanaeRoky dan Youssef Al Meriouh (2015) mengusulkan evaluasi ex post oleh pengguna sistem informasi (IS) yang didedikasikan untuk industri otomotif (XPPS), yang didasarkan pada model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Analisis data ini dengan teknik Pemodelan Persamaan Struktural menegaskan bahwa kualitas informasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan sistem; pentingnya hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan IS; efek dari kedua niat untuk menggunakan dan menggunakan dampak individu dan akhirnya pengaruh positif dampak individu pada kinerja organisasi XPPS. Artikel ini memberikan validasi empiris dari model kesuksesan IS yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dalam industri otomotif, sebuah topik kecil yang diselidiki dalam literatur, dan menunjukkan implikasi manajerial dari penggunaan model seperti itu.

Penelitian Suliono, dkk (2015) dengan tujuan untuk mencari hubungan, pengaruh dan menganalisa kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pendidikan Indonesia. Analisis yang digunakan adalah analisis Gap dan Structural Equation Model (SEM). Hasil analisis Gap menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kinerja dengan harapan pengguna tetapi hasil dari nilai rata-rata variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan implementasi sistem informasi akademik. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa semua variabel dan indikator yang diteliti memiliki hubungan yang signifikan, begitu juga pengaruh dari kualitas sistem

informasi akademik (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan) terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang cukup besar.

Lala Meilani (2020), penelitian menganalisis kinerja kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD, serta merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Responden yang digunakan dalam penelitian adalah mahasiswa, dosen, dan operator akademik. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non proportional stratified random sampling. Model yang digunakan dalam penelitian adalah model kesuksesan sistem informasi dari DeLone and McLean. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan persepsi responden dan evaluasi terhadap keberhasilan implementasi SIAKAD. Analisis SEM PLS dengan menggunakan smartPLS 3.3.0 untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi akademik (SIAKAD) di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pengguna SIAKAD menilai keberhasilan pada level semantik merupakan keberhasilan tertinggi, selanjutnya keberhasilan pada level teknis, dan keberhasilan level efektivitas. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sembilan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, seluruhnya dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi (level semantik), kualitas sistem dan kualitas layanan (level teknis) berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif-signifikan terhadap manfaat bersih SIAKAD (level efektivitas). Hal ini sekaligus membuktikan bahwa hasil dari penelitian ini sepenuhnya cocok dengan model yang diajukan dan sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003). Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan dari sisi level efektivitas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan keberhasilan dari sisi level semantik dan level teknis atau dalam hal ini pihak UPT Pusdainfo Untirta dapat meningkatkan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD dengan cara meningkatkan kinerja kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam SIAKAD.

Penelitian Maimoona Salam dan Muhammad Shoaib Farooq (2020) menguji dampak kualitas sosialisasi pada penggunaan sistem informasi pembelajaran kolaboratif berbasis web (WBCLIS) dan kepuasan pengguna. Mengusulkan model

teoritis dengan mengintegrasikan konstruksi 'kualitas sosial' di DeLone dan McLean (Jurnal Sistem Informasi Manajemen 19: 9-30, 2003) model keberhasilan sistem informasi diperbarui. Model teoritis yang diajukan divalidasi secara empiris, dalam layanan perkuliahan dengan mahasiswa sarjana, di mana data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner online dan dievaluasi melalui pendekatan statistik pemodelan persamaan struktural (PLS-SEM) parsial. Hasil menunjukkan bahwa, kualitas sosialisasi memiliki dampak positif langsung pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna secara keseluruhan, bersama dengan dampak tidak langsung yang kuat pada manfaat bersih dari WBCLIS.

Minasari (2020) melakukan penelitian tingkat evaluasi efektivitas penerapan sistem informasi di Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penelitian deskriptif kualitatif dengan metode survei. Sampel penelitian sebanyak 172 responden. Mereka adalah dosen, pegawai, dan mahasiswa strata-1 yang ada di Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner (primer), brainstorming, kajian kepustakaan, dan wawancara langsung dengan pihak terkait. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis strength, weakness, opportunity, dan threat (SWOT) untuk merumuskan strategi pengembangan sistem teknologi informasi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor total untuk faktor internal kekuatan (strength) sebesar 3,02. Angka ini diperlukan sebagai proses untuk mengetahui di posisi mana titik potong (E) dalam diagram SWOT berada. Skor total untuk faktor internal kelemahan (weakness) sebesar 2,55. Angka ini juga diperlukan sebagai proses untuk mengetahui pada posisi mana titik potong (E) dalam diagram SWOT berada. Berdasarkan penentuan luas daerah, kuadran I yang paling luas. Demikian pula dengan letak titik potong terletak pada kuadran I sehingga strategi utama dari pengembangan Sistem Informasi di Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin adalah strategi SO. Sementara alternatif dari pengembangan Sistem Informasi di Fakultas Teknik Unhas Makassar adalah strategi ST, WO, dan WT.

Tabel 1. Rangkuman Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Tang Qian dan Huang Jinghua (2008)	Survei dengan kuisisioner	Model DeLone dan McLean (D&M) dan teori siklus layanan pelanggan (CSLC) untuk menyelidiki dampak fungsi situs web terhadap kesuksesan e-bisnis, mempertimbangkan fungsi situs web, penggunaan situs web, kepuasan pelanggan, dan kinerja perusahaan	fungsi situs web dalam tahap akuisisi memiliki dampak terkuat pada penggunaan situs web dan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan.
Ching-Sheng Chang dkk (2012)	studi praktik berbasis bukti dengan metode convenience sampling	Membahas hubungan terintegrasi antara kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan kerja, dan kinerja sistem, Pemodelan Persamaan Struktural digunakan untuk analisis dan pemrosesan data	direkomendasikan pengembang mempertimbangkan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna untuk meningkatkan manfaat dan mendapatkan lebih banyak pencapaian yang dihasilkan oleh sistem informasi rumah sakit
Etin (2013)	analisis deskriptif	Pemilihan sampel dengan teknik pengambilan sampel purposif, menggunakan proporsional random sampling, pengukuran efektivitas pada penelitian ini menggunakan modifikasi Cobit tool. Data kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif berupaya mengekspos data atau jawaban yang diberikan responden terhadap sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner, sehingga hasilnya akan mengklarifikasi masalah yang akan diteliti.	Efektivitas perencanaan dan pengorganisasian SIA pada pendidikan tinggi di kota Bandung sebagian besar efektif. Efektivitas penerapan cukup baik. Efektivitas proses pemantauan dan evaluasi menunjukkan bahwa jumlah pendidikan tinggi yang masih tidak efektif dalam sistem pemantauan dan evaluasi cukup signifikan. Output adalah baik. Selain itu, semua pendidikan tinggi memiliki program sistem informasi yang berkualitas baik.
Siti Mardiana, dkk (2015)	Analisis data kuantitatif menggunakan SmartPLS	Studi empiris untuk memvalidasi model konseptual, menguji model konseptual untuk memprediksi niat untuk menggunakan sistem informasi sebagai bagian dari kerangka keberhasilan sistem informasi DeLone-Mclean	persepsi kegunaan adalah prediktor terkuat untuk intensi memakai sementara kualitas layanan secara mengejutkan memberikan koefisien negatif terhadap intensi memakai

Peneliti	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
HanaeRoky dan Youssef Al Meriouhb (2015)	studi kualitatif eksplorasi dan studi kuantitatif, data dikumpulkan oleh kuesioner	Studi kualitatif eksplorasi mengontekstualisasikan model penelitian, diuji melalui studi kuantitatif dengan mengadopsi metodologi hipotetiko-deduktif dan menggunakan data yang dikumpulkan oleh kuesioner, analisis data dengan teknik pemodelan persamaan struktural	memberikan validasi empiris dari model kesuksesan IS yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dalam industri otomotif, sebuah topik kecil yang diselidiki dalam literatur, dan menunjukkan implikasi manajerial dari penggunaan model seperti itu
Sultono, dkk (2015)	Penelitian evaluatif dengan metode deskriptif	Analisis yang digunakan adalah analisis Gap dan Structural Equation Model (SEM). Tujuan untuk mencari hubungan, pengaruh dan menganalisa kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pendidikan Indonesia..	Anilisis Gap menunjukkan terdapat kesenjangan antara kinerja dengan harapan pengguna tetapi hasil dari nilai rata-rata variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan implementasi sistem informasi akademik. Analisis SEM menunjukkan semua variabel dan indikator yang diteliti memiliki hubungan yang signifikan, begitu juga pengaruh dari kualitas sistem informasi akademik (kualitas sitem, kualitas informasi dan kualitas layanan) terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang cukup besar

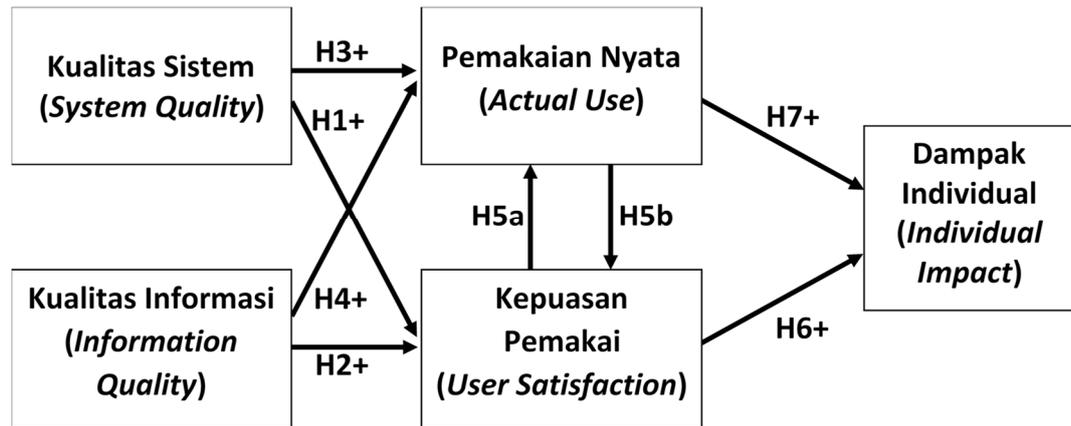
Peneliti	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Lala Meilani (2020)	Aanalisis Deskriptif, Analisis SEM-PLS dengan menggunakan smartPLS 3.3.0	Analisis kinerja kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD, faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih SIAKAD, Pengambilan sampel dengan metode non proportional stratified random sampling. Analisis dengan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone and McLean.	Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi SIAKAD di Untirta pada level efektivitas termasuk cukup baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sembilan hipotesis pada penelitian ini, seluruhnya dinyatakan diterima. Kualitas informasi (level semantik), kualitas sistem dan kualitas layanan (level teknis) berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif-signifikan terhadap manfaat bersih SIAKAD (level efektivitas). Hasil cocok dengan model yang diajukan dan sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean (2003).
Maimoona Salam dan Muhammad Shoaib Farooq (2020)	kuesioner online dievaluasi melalui pendekatan statistik Model Persamaan Struktural Parsial (PLS-SEM)	Menguji dampak kualitas sosialisasi penggunaan Sistem Informasi Pembelajaran Kolaboratif Berbasis Web (WBCLIS) dan kepuasan pengguna, mengintegrasikan konstruksi 'kualitas sosial' di DeLone dan McLean model keberhasilan sistem informasi diperbarui	Kualitas sosialisasi memiliki dampak positif langsung pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna secara keseluruhan, bersama dengan dampak tidak langsung yang kuat pada manfaat bersih dari WBCLIS
Minasari (2020)	Penelitian deskriptif kualitatif dengan metode survei	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis strength, weakness, opportunity, dan threat (SWOT) untuk merumuskan strategi pengembangan sistem teknologi informasi akademik	Hasil penelitian menunjukkan strategi utama dari pengembangan Sistem Informasidi Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin adalah siategi SO. Sementara alternatif dari pengembangan Sistem Irformasi di Fakultas Teknik Unhas Makassar adalah strategi ST, WO, dan WT.

Peneliti	Jenis Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Andrisasmita (2021)	Penelitian Deskriptif Kuantitatif, Analisis SEM dengan SmartPLS	Penerapan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLane pada sektor publik yang menguji 5 (lima) variabel yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pemakai, Penggunaan Nyata, dan Dampak Individual. Model dianalisis dengan pemodelan persamaan struktural (Structural Equation Modelling) berbasis parsial (partial-least-square-based)	Indikator yang memiliki pengaruh terhadap efektifitas penggunaan sistem (kepuasan pemakai dan dampak individual) ada pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi dengan pengaruh terbesar adalah pada kualitas informasi. Perlunya peningkatan Kualitas informasi khususnya pada indikator volume informasi.

Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini akan menerapkan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLane pada sektor publik yang menguji 5 (lima) variabel yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pemakai, Penggunaan Nyata, dan Dampak Individual, kemudian Model dianalisis dengan pemodelan persamaan struktural (Structural Equation Modelling) berbasis parsial (partial-least-square-based). Objek penelitian ini adalah pengguna sistem informasi akademik di Universitas Hasanuddin Kota Makassar. Dari penelusuran referensi dan literatur penelitian seperti ini baik secara nasional dan regional masih jarang dilakukan, baik dari model yang diterapkan ataupun lokasi objek penelitian yaitu perguruan tinggi di Kota Makassar.

Kerangka konsep dalam penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang digunakan oleh Iivari (2005) untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi yang diwajibkan untuk digunakan. Dalam penerapan model tersebut ke konteks sektor publik, model yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Penerapan Model DeLone dan McLean (1992) di Sektor Publik Kota Oulu, Finlandia.

Hipotesis

Iivari (2005) mengusulkan tujuh hipotesis untuk menguji hubungan-hubungan konstruk di dalam model. Arah hipotesisnya tampak di gambar 4 dan hipotesis-hipotesis yang diusulkan adalah sebagai berikut:

Hipotesis

- H1: Kualitas sistem persepsian (perceived system quality) memprediksi kepuasan pemakai (user satisfaction)
- H2: Kualitas informasi persepsian (perceived information quality) memprediksi kepuasan pemakai (user satisfaction)
- H3: Kualitas sistem persepsian (perceived system quality) memprediksi penggunaan nyata (actual use)
- H4: Kualitas informasi persepsian (perceived information quality) memprediksi penggunaan nyata (actual use)
- H5a: Kepuasan pemakai (user satisfaction) memprediksi penggunaan nyata (actual use)
- H5b: Penggunaan nyata (actual use) memprediksi kepuasan pemakai (user satisfaction) tersedia
- H6: Kepuasan pemakai (user satisfaction) memprediksi dampak individual (individual impact)
- H7: Penggunaan nyata (actual use) memprediksi dampak individual (individual impact)

BAB III

METODE PENELITIAN

Banyak sekali pengukuran yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Tidak ada satu pengukuran yang lebih baik dari yang lainnya. Pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti misalnya sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan, aspek dari sistem informasinya, dan variabel-variabel independen yang digunakan untuk menilai kesuksesannya, metode risetnya, dan tingkat analisisnya apakah pada tingkat individual, organisasi, atau masyarakat (Jogiyanto, 2007).

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan survei, menggunakan analisa data kuantitatif. Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Analisa data secara kuantitatif dengan menggunakan statistik dalam mengolah data dan menguji hipotesis.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu dengan cara survey dengan menggunakan kuisioner. Data terkumpul kemudian diklasifikasi dan diolah sesuai dengan jenis data (kualitatif atau kuantitatif) serta kemudian dibandingkan dengan harapan yang akan dicapai.

Model DeLone dan McLean adalah model kesuksesan sistem informasi yang sudah banyak diterapkan oleh peneliti-peneliti di Indonesia maupun manca negara. Model ini dijadikan sebagai dasar hipotesa awal penelitian dalam penyusunan teknis pengumpulan data.

Pertanyaan penelitian dengan mendasarkan pada 6 pengukuran yang digunakan dalam Model DeLone dan McLean (1992) sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi persepsian (perceived information quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai (user satisfaction)?