

## EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI SMART PRODI DENGAN PENDEKATAN DELONE MCLEAN DAN FRAMEWORK COBIT 5 (Studi Kasus: Sistem Penjadwalan Perkuliahan STMIK Amikom Purwokerto)

Tarwoto<sup>1</sup>, Adam Prayogo Kuncoro<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi – STMIK Amikom Purwokerto Jl. Letjen Pol Sumarto Watumas  
Purwanegara Purwokerto, Banyumas Telp : (0281) 623321, Fax : (0281) 623196

<sup>1</sup>Email : [tarwoto@amikompurwokerto.ac.id](mailto:tarwoto@amikompurwokerto.ac.id) <sup>2</sup>Email : [adam@amikompurwokerto.ac.id](mailto:adam@amikompurwokerto.ac.id)

### ABSTRAK

Implementasi Sistem Informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang kependidikan di STMIK Amikom Purwokerto, masalah yang dihadapi pada STMIK Amikom Purwokerto belum adanya bentuk evaluasi sistem informasi untuk mengetahui tingkat kematangan sistem hal ini mengundang peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Sistem Informasi tersebut. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Konsep penelitian ini adalah menggunakan teori DeLone dan McLean yang dipadukan dengan Framework COBIT 5 yang terdiri dari 6 indikator antara lain kualitas sistem, informasi, layanan, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil dari penelitian ini yaitu sistem informasi sudah cukup baik dan sukses berada pada range nilai 0,80 nilai tertinggi adalah kualitas sistem, hal ini menjelaskan bahwa pengguna sistem sudah dilakukan sebagai kegiatan sehari-hari untuk membantu mempermudah proses operasional. Nilai terendah adalah kualitas layanan (0,50) hal ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dirasakan belum terlalu baik sehingga perlu perbaikan. dan ditemukan beberapa layanan yang kurang baik dan diantara yang baik variabel manfaat pengguna, ditemukan korelasi antara kesuksesan sistem informasi dan maturity level sistem informasi (H0 ditolak), tetapi korelasi tidak terlalu kuat atau signifikan (0.38).

**Kata Kunci:** delone mclean, cobit, corelaton

### ABSTRACT

Implementation of Information Systems used to improve the quality of service in the field of education at STMIK Amikom Purwokerto, the increasing problems in STMIK Amikom Purwokerto have not yet had a difference in terms of information systems to increase the system's prosperity. The method used is descriptive method using quantitative. The concept of this study uses the theory of DeLone and McLean combined with the COBIT 5 Framework which consists of 6 indicators including system quality, information, services, users, user satisfaction and net benefits. The results of this study are information systems that have been quite good and successful in the range of 0.80 the highest value of system quality, this explains about system users who have been carried out as daily activities to help use the operational process. The lowest value is service quality (0.50). This explains the quality of service received well needs improvement. And found some services that are less good and between good variables. Benefits of users, found to be related between information system development and information system maturity level (H0 rejected), but opposed not too strong or significant (0.38).

**Keyword:** delone mclean, cobit, corelaton

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat sistem dan teknologi informasi dalam dewasa ini memberikan dampak nyata hampir pada segala aspek kehidupan, baik pada bidang manajemen, sektor industri, sosial budaya masyarakat, tak terkecuali pada bidang pendidikan. Tumbuh kembangnya sistem dan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan sumbangsih penting dalam tatakelola suatu organisasi dalam pengambilan keputusan dan juga dalam mendukung strategi keunggulan kompetitif. Institusi pendidikan yang semakin tinggi dan berkembang tentunya memiliki sebuah sistem informasi, dan jika sistem

informasi dikelola dengan baik akan memberikan suatu manfaat bagi institusi, yaitu dengan proses operasional menjadi lebih cepat, akurat dan terintegrasi. Hal lain dari itu sistem informasi dapat mendukung pencapaian strategi organisasi, sehingga organisasi menjadi kompetitif dalam persaingan menjalankan bisnisnya. STMIK Amikom sendiri mempunyai staff IT yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan sistem informasi yang ada, Sistem informasi yang ada digunakan untuk mendukung kebutuhan para stakeholder yang ada pada STMIK Amikom Purwokerto, yaitu dosen, mahasiswa, staff dan pimpinan dalam

menjalankan proses bisnisnya., dan harus ada pengukuran terhadap kesuksesan model sistem informasi yang diimplementasikan, untuk menganalisa sistem informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan organisasi yang seharusnya atau belum.

Dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “*Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model*” menghasilkan dan mengetahui tingkat kesuksesan penerapan SIMAK, mengetahui hubungan antara faktor-faktor kesuksesan dan memberikan usulan atas hasil analisis. Dalam menyelesaikan kendala tersebut maka dilakukanlah analisis dengan menggunakan HOT-Fit Model, dan ditemukan faktor teknologi, dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan layanan, faktor manusia, dan faktor organisasi berpengaruh positif dari sisi net benefit [1]

Penelitian dengan *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) dan *Task Technology Fit* (TTF) untuk menganalisis penerapan SIMAK di STIKES Muhammadiyah Gombong. Hasil penelitian menunjukkan variabel kebiasaan dan variabel kesesuaian tugas dan teknologi berpengaruh langsung terhadap penerimaan pengguna SIMAK.[2]

Penelitian dengan judul “*Perbandingan Metode Hot Fit dan TAM dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus: Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)*” menghasilkan masing-masing pengaruh konstruk, data menghasilkan pengaruh positif terhadap net dan benefit terhadap sistem yang digunakan dan ditemukan metode TAM merupakan metode yang terbaik untuk mengevaluasi sistem.[3]

Sebuah penelitian dengan judul “*Evaluasi Penggunaan Sistem SIMFarm dengan menggunakan Delone &McLane Sukses Model Untuk Mendukung Pengelolaan Obat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*” menghasilkan pengaruh, kualitas informasi dan kualitas service terhadap penggunaan layanan sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang, untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang serta untuk mengetahui efek penggunaan sistem dan

kepuasan pengguna terhadap keberhasilan yang didapat, secara bersamaan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dengan nilai sig. 0,0. Sedangkan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna secara waktu bersamaan mempunyai pengaruh positif terhadap keuntungan yang diperoleh dengan nilai sig. 0,0. [4]

Penelitian dengan judul “*Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Terintegrasi*” penelitian tersebut menghasilkan model penerimaan sukses teknologi informasi dan kesuksesan informasi yaitu UTAUT (Unified Theory of Acceptance Technology), D&M IS Success Model, dan HOT-Fit (*Human Organization and Technology Fit*) untuk menganalisa kesuksesan sistem informasi dan penggabungan model untuk meneliti terhadap konstruk keperilakuan (*behavioral intention*) dan mengsinergikan penggunaan dan pengaruhnya serta digunakan dalam model hubungan ini antara lain faktor manusia, teknologi, organisasi, perilaku, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Pengujian yang dilakukan meliputi pengujian reliabilitas, CFA, teknik Kolmogrov-Smirnov Goodness of Fit Test, hingga pengujian keseluruhan model. [5]

Demikian pula penelitian dengan judul “*Analisis Kesuksesan Sistem Informasi KRS On-Line di Universitas AMIKOM Yogyakarta*” penelitian ini mengkaji pengaruh variabel-variabel Kualitas Sistem (X1), Informasi (X2) dan Kemudahan layanan (X3) terhadap variabel manfaat yang dirasakan (Y1) dan pengaruh X1, X2, X3, dan Y1 terhadap variabel kepuasan user (Y2 dengan jumlah responden 146 mahasiswa dan dengan kuisisioner sebagai instrumennya, dan hasil yang didapatkan berupa hasil deskriptif dan menunjukkan semua variabel masuk kedalam kategori baik.[6]

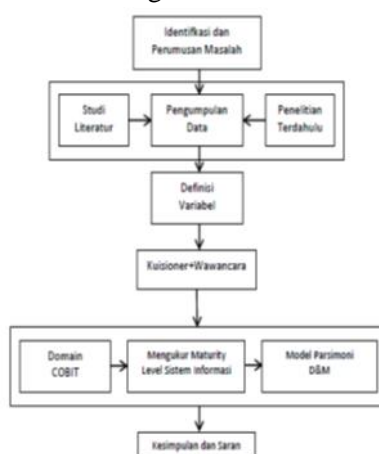
Penelitian dengan judul “*Perbandingan Metode Hot Fit dan TAM dalam mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian ( SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru)*” dalam penelitian ini juga mencoba menginput dan mengolah data dan informasi menggunakan SIMPEG dalam membantu proses kelancaran input data administrasi dan kepegawaian dengan menggunakan HOT FIT Model dan TAM dan menggali pengaruh konstruksi struktur pada

kedua metode dan melihat perbedaan hasil yang digunakan dan pengambilan data melalui metode kuisioner, wawancara dan observasi. Serta teknik analisis data menggunakan SEM. Berdasarkan pembahasan penelitian yang didapat nilai t statistik dan nilai R-square tertinggi metode TAM adalah metode terbaik dalam mengevaluasi SIMPEG di PTUN Pekanbaru[7]

Dalam penelitian dengan judul” *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*” membahas dan menguraikan penelitian dengan satu Metode yaitu UTAUT. Hasil penelitian ini disertai dengan wawancara tentang beberapa masalah diantaranya ada beberapa staff yang belum mengerti tentang manfaat dan keberhasilan SIMRS masih banyak terjadi kesalahan registrasi dan billing system, dan terjadi duplikasi data dan keakuratan data pasien. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah teknik slovin dan teknik regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini didapatkan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna, serta usulan untuk memberikan perbaikan pada tiap-tiap proses [8]. Dari beberapa literasi diatas maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan mengambil beberapa kriteria literasi diatas yang dipadukan dengan metode lain dimana peneliti memadukannya penelitian dengan komparasi metode Delone McLean dan Framework COBIT, yang mana pada literasi diatas belum pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya.

## II METODOLOGI

### a. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Metodologi Penelitian.

Gambar 1 diatas menunjukkan kerangka pemikiran pada penelitian ini.

### b. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Permasalahan yang ada pada saat ini adalah belum pernah ada yang melakukan pengukuran terhadap kesuksesan model sistem informasi yang diimplementasikan. Padahal diperlukan untuk menganalisa kesesuaian sistem informasi saat ini dengan kebutuhan bisnis STMik Amikom Purwokerto, sejauh mana kontribusi sistem informasi untuk mendukung proses operasional di STMik Amikom Purwokerto, dan faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Diperlukan juga pengukuran terhadap *maturity level* sistem informasi yang ada, sehingga STMik Amikom Purwokerto tahu dimana posisi sistem informasi saat ini dan dapat melakukan perbaikan kedepannya sesuai dengan tujuan bisnis. Dan analisa hubungan antara kesuksesan model sistem informasi dan *maturity level* sistem informasi, apakah ada keterkaitan satu sama lain.

### c. Pengumpulan Data

#### Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi teori-teori yang berhubungan dan mendukung informasi dan dengan berbagai macam material yang ada di perpustakaan baik dokumen. Bahan studi pustaka didapatkan dari jurnal-jurnal, artikel, buku, maupun referensi lainnya yang membantu dalam proses pengolahan dan analisa data.

### d. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi untuk penulisan penelitian ini, dimana dijelaskan apa saja yang menjadi latar belakang, perumusan masalah batasan permasalahan, serta tujuan dan manfaat dari tesis ini. Dan dijadikan acuan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

## A. Definisi Variabel

Pada devinisi variabel yang digunakan pada pengukuran yang dilakukan untuk D&M Model akan menggunakan skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skala ini ditunjukkan dengan kriteria berikut: angka 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti cukup(C), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (Heri Retnawati 2015). Untuk COBIT menggunakan skala maturity level sesuai dengan pedoman pada COBIT.

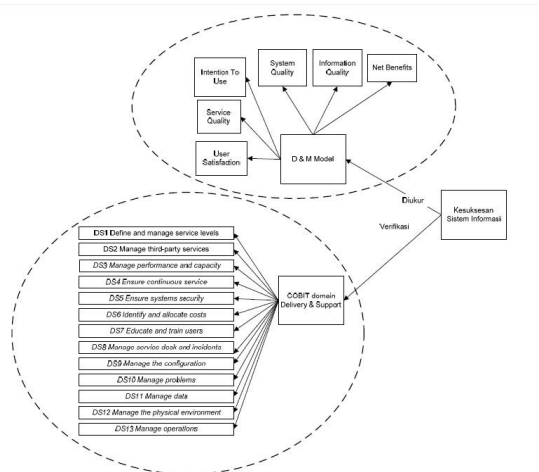
**B. Irisan Domain COBIT dan D&M Model**

Landasan teoretis	Cobit - tujuan Tata Kelola TI	
D &M	Service kualitas	Pendekatan terencana untuk akuisisi implementasi dan peningkatan teknologi infrastruktur
		Untuk memastikan dukungan teknologi yang berkelanjutan
<i>A14 : Enable Operation and Use</i>		
Landasan teoretis	Cobit - tujuan Tata Kelola TI	
D &M	Service kualitas	Berikan pelatihan dan dokumentasi
	User satisfaction	Transfer pengetahuan dan komunikasi ke pengguna, staf pendukung, dan manajemen
<i>A15 : Procure IT resources</i>		

**C. Maturity level**

Pengukuran dilakukan untuk menganalisa posisi maturity level sistem informasi saat ini, sehingga bisa dilakukan perbaikan dan peningkatan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis organisasi. Pengukuran maturity level menggunakan COBIT 4.1, karena COBIT adalah best practice dari IT Governance, dan studi kasus ini melakukan analisa terhadap keselarasan

**D. Model Parsimoni D&M**



Gambar 2. Model Parsimoni Delone dan Mclean

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dibutuhkan pengukuran keakuratan untuk kesuksesan sistem informasi yang sudah diimplementasikan, sehingga bisa dijadikan masukan bagi IT untuk proses perbaikan dan peningkatan dalam membangun sistem informasi

dan bagaimana mengetahui tanggapan user terhadap informasi yang diimplementasikan apakah sistem informasi tersebut sudah membantu user secara optimal dalam menyelesaikan proses pekerjaan sehari-hari.

Salah satu rencana strategi IT pada periode 2018 adalah meningkatkan maturity level tata kelola IT dengan menggunakan COBIT. Saat ini belum ada pengukuran terhadap maturity level sistem informasi yang telah diimplementasikan. Karenanya diperlukan pengukuran terhadap maturity level sistem informasi pada kondisi saat ini, sehingga bisa dijadikan acuan dalam menetapkan strategi-strategi IT guna meningkatkan maturity level kedepannya. Salah satu jenis portofolio aplikasi saat ini yang ada pada STMIK Amikom Purwokerto adalah SMART PRODI, dan mempunyai fungsi salah satunya adalah pengaturan jadwal matakuliah dalam perkuliahan

**1. Profil Responden Untuk Kuisioner**

Kuisioner dilakukan di STMIK Amikom Purwokerto dan disebar kepada seksi-seksi di dalam STMIK Amikom Purwokerto. Responden adalah staf administrasi yang biasa dan sering menggunakan sistem informasi yang membantu proses operasional pekerjaan mereka sehari-harinya. Di dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan komposisi sampel untuk kuisioner. Kuisioner dibuat berdasarkan metode Delone and McLean yang memiliki 6 komponen variabel. 6 komponen variabel tersebut terbagi menjadi Kualitas sistem 5 (lima) pertanyaan, Kualitas informasi 6 (enam) pertanyaan, Kualitas layanan 5 (lima) pertanyaan, Pengguna sistem 5 (lima) pertanyaan, Kepuasan pengguna 6 (enam) pertanyaan dan Manfaat-manfaat bersih 7 (tujuh) pertanyaan. total masing-masing Seksi berjumlah 12 (dua belas) staff. Total yang memakai Sistem Informasi untuk operasional pekerjaan setiap hari berjumlah 6 (enam) dan Staff yang mengisi kuisioner berjumlah 6 (enam) dikalikan 34 pertanyaan yang terdapat masing-masing pertanyaan yang berjumlah 204 pertanyaan yang diisi oleh 6 (enam) staff di STMIK Amikom Purwokerto. Berdasarkan rumus Slovin jumlah sample adalah

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 6/1 + (0,05)^2$$

$$n = 5,91 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

Nilai n adalah 6, pengambilan sampel menggunakan salah satu teknik probability



sampling, yaitu simple random sampling.  
Komposisi sampel untuk kuisisioner

Staff	Total Staff	Total Staff yang menggunakan Pekerjaan	Staff Yang Mengisi Kuesioner
Staff A	5	5	3
Staff B	5	5	3
Grand Total	10	10	6

Tabel 4. 1 Komposisi Sampel Kuisisioner

### A. Analisis Hasil Penelitian

Pada tahap analisis data peneliti menggunakan program SPSS untuk menghitung pengujian data sebagai langkah untuk mengetahui hasil dari penelitian menggunakan Delone and McLean. Tahap-tahap dilakukan untuk melakukan pengujian data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan keyakinan pernyataan yang digunakan pada kuisisioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, perlu dilakukan pengujian ketepatan butir pernyataan pada kuisisioner menggunakan rumus statistika koefisien korelasi product moment dengan taraf kesalahan signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah 5 % instrument. Kriteria pengujian, kriteria item dinyatakan valid jika nilai Sig. < 0,05. Kriteria item dinyatakan tidak valid jika nilai Sig > 0,05.

Hasil Uji Validitas pada D&M Model untuk pengukuran Kualitas sistem.

		Correlations				
		Mudah dipelajari	Cepat dan dalam batas wajar	User friendly	Bebas dari bugs	flexibel
Mudah dipelajari	Pearson Correlation	1	-.172	.140	.148	.790
	Sig. (1-tailed)		.002	.000	.001	.003
	N	5	5	5	5	5
Cepat dan dalam batas wajar	Pearson Correlation	-.172	1	-.739*	-.224	.000
	Sig. (1-tailed)	.001		.002	.000	.005
	N	5	5	5	5	5
User friendly	Pearson Correlation	.140	-.739*	1	.682	.000
	Sig. (1-tailed)		.002		.000	.000
	N	5	5	5	5	5

		Sig. (1-tailed)	.002	.001	.004	.003
		N	5	5	5	5
Bebas dari bugs	Pearson Correlation	.148	-.224	.682	1	.000
	Sig. (1-tailed)	.000	.003	.002		.005
	N	5	5	5	5	5
Fleksibel	Pearson Correlation	.790*	.000	.000	.000	1
	Sig. (1-tailed)	.003	.005	.005	.005	
	N	5	5	5	5	5

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Dapat dilihat bahwa setiap nilai P-value atau Sig (1-tailed) untuk kelima butir pertanyaan <  $\alpha$  (0,05), artinya skor kelima butir pertanyaan tersebut **valid**.

Dari hasil uji validitas baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pengguna sistem, dan kepuasan pengguna dan manfaat bersih didapatkan nilai <  $\alpha$  (0,05), artinya skor kelima butir pertanyaan tersebut valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji alat ukur agar tidak menghasilkan bias (*error free*) dan mampu memberikan hasil pengukuran pada waktu yang berbeda, untuk mengetahui sejauh mana hasilnya dilakukan uji reliabilitas. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan metode Cronbach's  $\alpha$ .

Pengelompokan nilai Cronbach's  $\alpha$  sebagai berikut :

- Cronbach's  $\alpha$  < 0.6 : reliability dianggap buruk
- Cronbach's  $\alpha$  < 0.6 – 0,79 : reliability diterima
- Cronbach's  $\alpha$  < 0.8- 1,0 : reliability dianggap baik

Hasil Uji Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Kualitas Sistem.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.153	5

Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas sistem mendapat hasil uji 0,153 sehingga sudah dinyatakan reliabilitasnya buruk.

- a) Hasil Uji Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Kualitas informasi.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-.038	5

Berdasarkan hasil pengujian variabel kualitas informasi mendapat hasil uji -0,38 sehingga dinyatakan pengujian reliabilitasnya buruk.

b) Hasil Uji Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Kualitas layanan.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-.189	5

Berdasarkan hasil pengujian variabel kualitas layanan mendapat hasil uji -0,189 sehingga dinyatakan pengujian reliabilitasnya buruk.

c) Hasil Uji Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Penggunaan sistem

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-11.250	5

Berdasarkan hasil pengujian variabel pengguna mendapat hasil uji -0,11250 sehingga dinyatakan pengujian reliabilitasnya buruk.

d) Hasil Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Kepuasan pengguna

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
-49.500	5

Berdasarkan hasil pengujian variabel kepuasan pengguna mendapat hasil uji -0,49500 sehingga dinyatakan pengujian reliabilitasnya buruk.

e) Hasil Uji Reliabilitas pada D&M Model untuk pengukuran Manfaat bersih

### 3. Analisa Hubungan Antara Dimensi Pada D&M Model

Berikut pengujian hubungan antar dimensi pada D&M Model menggunakan regresi linear :

#### a) P1.Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

*Variabel independen* adalah kualitas sistem dan *variabel dependen* adalah penggunaan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 <sup>a</sup>	.595	.459	4.33077

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem

Tabel 4. 7 Hasil Pengukuran Regresi Kualitas Sistem Terhadap Pengguna

Kualitas Sistem: Sig = 127 dan Nilai Sig = 881 yang lebih dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variable kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.1 + 0.626 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas sistem berpengaruh sebesar 14% terhadap penggunaan, sedangkan 86% dipengaruhi hal lainnya.

#### b) P2.Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

*Variabel independen* adalah kualitas sistem dan *variabel dependen* adalah

Tabel 4. 8 Hasil Pengukuran Regresi Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 <sup>a</sup>	.967	.956	1.54886

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 96%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas sistem sebesar 96%. Sedangkan 4% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.03 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem : Sig = 0.03 dan Nilai Sig = 0.49 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = -4644 + 1.004 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas sistem berpengaruh sebesar 96% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 4% dipengaruhi hal lainnya.

**c) P3.Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih**

Variabel independen adalah kualitas sistem dan variabel dependen adalah manfaat bersih/operasional. Berikut hipotesanya :

Tabel 4. 9 Hasil pengukuran regresi kualitas sistem terhadap manfaat bersih

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 <sup>a</sup>	.294	.058	8.53290

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 2.94%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas sistem sebesar 2.84%. Sedangkan 97.16% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika Sig <  $\alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.346 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

Kualitas Sistem : Sig = 0.346 dan Nilai Sig = 0.929 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih/operasional. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 0.759 + 0.659 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas sistem berpengaruh sebesar 2.94% terhadap manfaat bersih/operasional, sedangkan 97,06 % dipengaruhi hal lainnya.

**d) P4.Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan**

Variabel independen adalah kualitas informasi dan variabel dependen adalah penggunaan. Berikut hipotesanya :

Tabel 4. 10 Hasil pengukuran regresi kualitas informasi terhadap pengguna

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 <sup>a</sup>	.978	.970	1.01451

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 9.8 %. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas informasi

sebesar 9.8 %. Sedangkan 91.2% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika Sig <  $\alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.001 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Kualitas Informasi : Sig = 0.001 dan Nilai Sig = 0.000 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.4 + 0.212 X$ .

Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas informasi berpengaruh sebesar 7.1% terhadap penggunaan, sedangkan 92.9% dipengaruhi hal lainnya.

**e) P5.Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel independen adalah kualitas informasi dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Berikut hipotesanya :

Tabel 4. 11 Hasil pengukuran regresi kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.593	4.70878

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 6.95%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas informasi sebesar 6.95%. Sedangkan 93.05% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika Sig <  $\alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.79 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi : Sig = 0.079 dan Nilai Sig = 0.000 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 1.00 + 0.442X$ .

Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas informasi berpengaruh sebesar 6.95% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 93.05% dipengaruhi hal lainnya.

**f) P6.Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih**

Variabel independen adalah kualitas informasi dan variabel dependen adalah manfaat bersih/operasional.

Tabel 4. 12 Hasil pengukuran regresi kualitas informasi terhadap manfaat bersih.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.715	.620	5.42282

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi

Pada tabel Model Summary didapatkan,  $R\ square = Coefficient\ determination = 7.41\%$ . Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas informasi sebesar 7.41 %. Sedangkan 92.59% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

$H_0$  ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.07$  yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki berpengaruh positif terhadap manfaat bersih/operasional.

Kualitas informasi :  $Sig = 0.071$  dan Nilai  $Sig = 0.071$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat bersih/operasional. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 1,2 + 0.510 X$ .

Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas informasi berpengaruh sebesar 7.41% terhadap manfaat bersih/operasional, sedangkan 92.59 % dipengaruhi hal lainnya. Hal ini berarti kualitas informasi berpengaruh sangat rendah terhadap manfaat bersih/operasional.

### g) P7.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan

Variabel independen adalah kualitas layanan /servis dan variabel dependen adalah penggunaan.

Tabel 4. 13 Hasil pengukuran regresi kualitas layanan terhadap pengguna.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 <sup>a</sup>	.376	.168	5.37291

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Pada tabel Model Summary didapatkan,  $R\ square = Coefficient\ determination = 3,76\%$ . Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas layanan sebesar 3,76%. Sedangkan 96,24% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

$H_0$  ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.271$  yang lebih dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Kualitas layanan :  $Sig = 0.271$  dan Nilai  $Sig = 0.271$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.00 + 0.533 X$ . 3.76%.

Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas layanan berpengaruh sebesar 3.76% terhadap penggunaan sistem, sedangkan 96.34% dipengaruhi hal lainnya. Hal ini berarti kualitas layanan berpengaruh rendah terhadap penggunaan sistem.

### h) P8.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel independen adalah kualitas layanan dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Berikut hipotesanya :

$H_0$ : Kualitas layanan tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna.

$H_1$ : Kualitas layanan memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4. 14 Hasil pengukuran regresi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.872	.829	3.05238

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Pada tabel Model Summary didapatkan,  $R\ square = Coefficient\ determination = 8.72\%$ . Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas layanan sebesar 8.72%. Sedangkan 91.38% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

$H_0$  ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.020$  yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan :  $Sig = 0.020$  dan Nilai  $Sig = 0.000$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap



kepuasan pengguna. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 0.9 + 1.00X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas layanan berpengaruh sebesar 87.2% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 12.8% dipengaruhi hal lainnya

**i) P9. Pengaruh Kualitas Layanan atau Servis Terhadap Manfaat Bersih**

Variabel independen adalah kualitas layanan/servis dan variabel dependen adalah manfaat bersih. Berikut hipotesanya :

H0 : Kualitas layanan tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih.

H1: Kualitas layanan memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih.

Tabel 4. 15 Hasil pengukuran regresi kualitas layanan terhadap manfaat bersih

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.327 <sup>a</sup>	.107	-.191	9.59400

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 1.7%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kualitas layanan sebesar 7.1 %. Sedangkan 92.9% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.591 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki berpengaruh positif/signifikan terhadap manfaat bersih/operasional.

Kualitas layanan : Sig = 0.591 dan Nilai Sig = 0.591 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih/operasional. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 5.9 + 0.424 X$ .

Dari hasil pengukuran, didapatkan kualitas layanan berpengaruh sebesar 1.7% terhadap manfaat bersih/operasional, sedangkan 98.13% dipengaruhi hal lainnya.

**j) P10. Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel independen adalah penggunaan sistem dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Berikut hipotesanya :

H0 : Penggunaan sistem tidak memiliki berpengaruh positif/signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Penggunaan sistem memiliki berpengaruh positif/signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4. 16 Hasil pengukuran regresi pengguna terhadap kepuasan pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.714	.619	4.55761

a. Predictors: (Constant), Pengguna Sistem

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 7.14%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel penggunaan sistem sebesar 7.14%. Sedangkan 92.6% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.071 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penggunaan sistem : Sig = 0.071 dan Nilai Sig = 0.071 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 0.034 + 1.6 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan penggunaan sistem berpengaruh sebesar 7.14% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 92.86% dipengaruhi hal lainnya.

**k) P11. Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih**

Variabel independen adalah penggunaan sistem dan variabel dependen adalah manfaat bersih. Berikut hipotesanya :

H0 : Penggunaan sistem tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih.

H1 : Penggunaan sistem memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih

Tabel 4. 17 Hasil pengukuran regresi pengguna terhadap manfaat bersih

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 <sup>a</sup>	.303	.071	8.47343

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 3.03%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel penggunaan sistem sebesar 3.08%. Sedangkan 96.82% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.336$  yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem memiliki berpengaruh positif terhadap manfaat bersih/operasional.

Penggunaan sistem :  $Sig = 0.336$  dan Nilai  $Sig = 0.0336$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel penggunaan sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih/operasional. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.80 + 0.656 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan penggunaan sistem berpengaruh sebesar 3.08 % terhadap manfaat bersih/operasional, sedangkan 96.92% dipengaruhi hal lainnya.

**l) P12. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan**

Variabel independen adalah kepuasan pengguna dan variabel dependen adalah penggunaan sistem. Berikut hipotesanya :

H0 : Kepuasan pengguna tidak memiliki berpengaruh positif/signifikan terhadap penggunaan sistem.

H1 : Kepuasan pengguna memiliki berpengaruh positif/signifikan terhadap penggunaan sistem

Tabel 4. 18 Hasil pengukuran regresi kepuasan pengguna terhadap pengguna

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.714	.619	3.63667

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 7.14%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kepuasan pengguna sebesar 7.14%. Sedangkan 92.86% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.071$  yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Kepuasan pengguna :  $Sig = 0.071$  dan Nilai  $Sig = 0.071$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh

terhadap penggunaan sistem. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 1.4 + 0.674 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kepuasan pengguna berpengaruh sebesar 7.14% terhadap penggunaan, sedangkan 92.86% dipengaruhi hal lainnya

**m) P13. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih**

Variabel independen adalah kepuasan pengguna dan variabel dependen adalah manfaat bersih. Berikut hipotesanya :

H0: Kepuasan pengguna tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih.

H1: Kepuasan pengguna memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap manfaat bersih

Tabel 4. 19 Hasil pengukuran regresi kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 <sup>a</sup>	.303	.071	7.11489

a. Predictors: (Constant), Sukses Operasional-Keberhasilan

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 3.03%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel kepuasan pengguna sebesar 3.03%. Sedangkan 96.87% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika  $Sig < \alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai  $Sig = 0.336$  yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki berpengaruh positif terhadap manfaat bersih/operasional

Kepuasan pengguna :  $Sig = 0.336$  dan Nilai  $Sig = 0.336$  yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih/operasional. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.1 + 0.462X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan kepuasan pengguna berpengaruh sebesar 3.03% terhadap manfaat bersih/operasional, sedangkan 96.97% dipengaruhi hal lainnya.

**n) P14. Pengaruh manfaat bersih/operasional terhadap penggunaan**

Variabel independen adalah manfaat bersih/operasional dan variabel dependen adalah penggunaan. Berikut hipotesanya :

H0 : Manfaat bersih tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap penggunaan sistem.

H1 : Manfaat bersih memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap penggunaan sistem.

Tabel 4. 20 Hasil pengukuran regresi manfaat bersih terhadap pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 <sup>a</sup>	.631	.508	4.13024

a. Predictors: (Constant), Sukses operasional/Keberhasilan (Y)

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 6.31%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel manfaat bersih/operasional sebesar 6.31%. Sedangkan 93.69% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika Sig <  $\alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.108 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel manfaat bersih/operasional memiliki berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Manfaat bersih/operasional: Sig = 0.108 dan Nilai Sig = 0.108 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel manfaat bersih/operasional berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 1.7 + 0.532 X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan manfaat bersih/operasional berpengaruh sebesar 6.31% terhadap penggunaan sistem, sedangkan 93.69% dipengaruhi hal lainnya.

#### o) P15. Pengaruh manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna

Variabel independen adalah manfaat bersih dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Berikut hipotesanya :

H0: Manfaat bersih tidak memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Manfaat bersih/operasional memiliki berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4. 21 Hasil pengukuran regresi manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 <sup>a</sup>	.303	.071	7.11489

1	.551 <sup>a</sup>	.303	.071	7.11489
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Sukses Operasional-Keberhasilan

Pada tabel Model Summary didapatkan, R square = Coefficient determination = 3.3%. Menunjukkan bahwa variansi model mampu dijelaskan oleh variabel manfaat bersih/operasional sebesar 3.3%. Sedangkan 96.97% dijelaskan oleh variabel lain yang belum masuk model.

H0 ditolak jika Sig <  $\alpha$ , dimana  $\alpha = 5\%$ . Berdasarkan tabel Anova, nilai Sig = 0.036 yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel manfaat bersih/operasional memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Manfaat bersih/operasional: Sig = 0.336 dan Nilai Sig = 0.004 yang kurang dari  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa variabel manfaat bersih/operasional berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka estimasi koefisien regresi adalah :  $Y = 3.1 + 0.405X$ . Dari hasil pengukuran, didapatkan manfaat bersih/operasional berpengaruh sebesar 6.7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 93.3% dipengaruhi hal lainnya.

#### 4. Hasil Analisis D&M Model

Berdasarkan hasil penelitian regresi hubungan antar dimensi yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi pada akhirnya berpengaruh signifikan terhadap kinerja kesuksesan sistem informasi dalam memberikan dampak bagi organisasi. Berikut hasilnya

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	7	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	7	100.0

Gambar 4.2 Hasil analisis D & M Model

#### 5. Rekomendasi untuk meningkatkan kesuksesan Sistem Informasi

Untuk meningkatkan kesuksesan sistem informasi bisa dilakukan hal sebagai berikut :

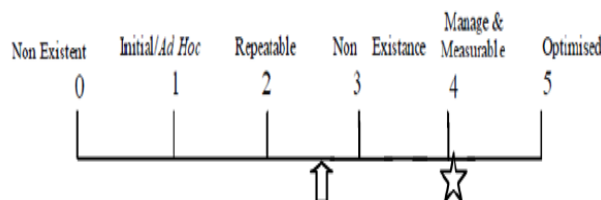
a) Untuk meningkatkan kualitas sistem diperlukan kesepakatan secara jelas dan terbuka dengan user mengenai kebutuhan sistem informasi yang akan dikembangkan, diperlukan membuat sistem informasi yang mudah dipelajari, meningkatkan respons time, mempermudah dalam penggunaan sistem, meminimalkan atau bebas dari bugs/error, menjaga kestabilan sistem, meningkatkan kepercayaan user terhadap sistem, membuat sistem yang fleksibel, dan

meningkatkan keamanan sistem. Diperlukan juga pendukung teknologi yang handal dan sesuai dengan kebutuhan.

b) Untuk meningkatkan kualitas informasi harus dipastikan agar informasi yang dihasilkan dari sistem sesuai dengan keinginan user, meningkatkan keakuratan informasi, menghasilkan informasi yang jelas, menjaga agar informasi mudah dimengerti, menjamin informasi up to date, dan menjaga kelengkapan informasi sesuai dengan kesepakatan dengan user

c) Untuk meningkatkan kualitas layanan harus dibuat ketentuan dan prosedur dalam proses pemberian layanan kepada user sesuai kesepakatan bersama, mengenai bagaimana proses layanan, lama waktu untuk penyelesaian masalah, siapa yang mengerjakan, status penyelesaian masalah, dan sebagainya. Dilakukan penugasan kepada beberapa orang untuk bertanggung jawab terhadap proses layanan. Pengadaan pelatihan kepada tim support agar tim bisa mengerti cara melayani user dengan lebih baik, tepat, dan sopan, dan mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghadapi masalah pada sistem.

**6. Hasil Analisa Maturity Level COBIT Domain Delivery & Support**



Gambar (4.3 ) maturity level yang ada pada domain *delivery and support* terhadap sistem informasi yang telah diimplementasikan Pada STMIK Amikom

**7. Hasil Analisis Maturity Level Pada Atribut Proses Delivery & Support**

Tabel 4.62 Hasil Perhitungan Maturity Level Pada Atribut Proses

Atribut Proses	Maturity Level
<i>Awareness &amp; Communication</i>	2.6
<i>Policies, Standards &amp; Procedures</i>	2.75
<i>Tools &amp; Automation</i>	2.8
<i>Skills &amp; Expertise</i>	2.25
<i>Responsibilities &amp; Accountabilities</i>	2.72

<i>Goal Setting &amp; Measurement</i>	2.84
<b>Rata-Rata</b>	<b>2.66</b>

**8. Hasil Hubungan Kesuksesan Sistem Informasi Dengan Maturity Level Sistem Informasi**

		Correlations	
		Kesuksesan sistem Informasi	Maturity Level Sistem Informasi
Kesuksesan sistem Informasi	Pearson Correlation	1	-.710*
	Sig. (1-tailed)	.423	.037
	N	5	5
Maturity Level Sistem Informasi	Pearson Correlation	.417	.059
	Sig. (1-tailed)	.176	.450
	N	5	5

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

H0 ditolak jika Sig < α, dimana α = 1%. Dengan H0 ditolak berarti ada korelasi(hubungan) yang signifikan antar dua variabel tersebut. Nilai Pearson Correlation menentukan hubungan positif dan negatif antara dua variabel. Jika hasilnya positif, maka menunjukkan hubungan yang berbanding lurus antara dua variabel. Jika hasilnya negatif, maka menunjukkan hubungan yang berbanding terbalik (tidak ada hubungan) antara dua variabel. Range nilai Pearson Correlation adalah -1 sampai 1. Jika nilai mendekati 1, berarti hubungan antara kedua variabel semakin kuat. Dari hasil uji korelasi didapat :Nilai Sig = 0.000, Sig < α, dimana α = 1%. Nilai Pearson Correlation = -. 710 (+).

**IV. SIMPULAN DAN SARAN**

Menunjukkan bahwa dalam studi kasus ini, ada korelasi antara kesuksesan sistem informasi dan maturity level sistem informasi (H0 ditolak), tetapi korelasi tidak terlalu kuat atau signifikan (0.38). Semakin tinggi nilai maturity level, maka kesuksesan sistem informasi bisa semakin meningkat, tetapi kontribusinya tidak terlalu signifikan, maka diperlukan

- a. Peningkatan sumber daya pengguna dalam hal ini adalah training penggunaan sistem informasi penjadwalan



- b. Peningkatan hardware komputer yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi yang digunakan
- c. Diperlukan lagi kombinasi metode perhitungan komparasi yang lain, seperti ISO2002, ITIL, TOGAF ataupun COBIT dengan domain yang lain untuk mencapai perhitungan maksimal

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini saya sampaikan kepada rekan-rekan team bagian pengajaran yang telah banyak membantu atas penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] F. Farmasi, U. Gadjah, M. Yogyakarta, F. Kedokteran, U. Gadjah, and M. Yogyakarta, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Farmasi Menggunakan D & M Is Success Model Untuk Mendukung Pengelolaan Obat Di Rsud Kota Semarang The Evaluation Of Pharmaceutical Information Management using d & m is succes model," pp. 219–224, 2015. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/29512/17648>. Diakses tanggal 03 April 2019
- [2] M. K. Indonesia, "Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan di Provinsi Jawa Tengah Dalam Rangka Penguatan Sistem Informasi Kesehatan Nasional bahwa semua komponen " ,," vol. 4, no. 3, 2016. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/13758> diakses tanggal 23 Maret 2019
- [3] Supriyatna Adi, "Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework," No.1 November, 2015. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/pilar/article/view/136/123> diakses tanggal 23 Mei 2019
- [4] D. Krisbiantoro, M. Suyanto, and E. Taufiquluthfi, "Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan Hot Fit Model ( Studi Kasus : Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto )," pp. 9–10, 2015. <http://ejournal.stikombali.ac.id/index.php/knsi/article/view/561>. diakses tanggal 7 Maret 2019
- [5] L. Nurlani and B. Permana, "Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Terintegrasi," vol. 2, no. 2, pp. 105–116, 2017. [https://www.researchgate.net/publication/326268740Analisa\\_Kesuksesan\\_Sistem\\_Informasi\\_Akademik\\_Menggunakan\\_Model\\_Terintegrasi](https://www.researchgate.net/publication/326268740Analisa_Kesuksesan_Sistem_Informasi_Akademik_Menggunakan_Model_Terintegrasi) diakses tanggal 10 April 2019
- [6] T. Pramuji, S. Riyanto, B. S. Wa, A. Sunyoto, M. T. Informatika, and U. A. Yogyakarta, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi KRS On-Line di Universitas AMIKOM Yogyakarta," *Teknol. Informas*, vol. XIII, pp. 53–61, 2018. <http://jti.respati.ac.id/index.php/jurnaljti/article/download/216/198> diakses tanggal 03 Mei 2019
- [7] N. E. Rozanda and A. Masriana, "Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Studi Kasus : Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru )," pp. 18–19, 2017. <http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/SNTIKI/article/download/3394/2169> diakses tanggal 3 Mei 2019
- [8] Wahyuni Vivi and I. Maita, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 55–61, 2015. [http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/1306/pdf\\_7](http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/RMSI/article/download/1306/pdf_7) diakses tanggal 3 Mei 2019
- [9] DeLone, W. H and E. R. McLean. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 2003
- [10] Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340
- [11] Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas  
Diponegoro

- [12] Livari, Juhani (2005). *An Empirical Test of the DeLone – McLean Model of Information System Success*. ResearchGate, ACM SIGMIS Database
- [13] Wardani S., 2014. Audit Tata Kelola Teknologi informai Menggunakan Framework COBIT dengan Model Maturity [http://jurtek.akprind.ac.id/sites/default/files/38-46\\_wardani.pdf](http://jurtek.akprind.ac.id/sites/default/files/38-46_wardani.pdf)Level. diakses tanggal 22 April 2019