



## Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi *accurate* menggunakan *delone and mclean models*

Indra Dwi Pangestu<sup>1</sup>, Fahrullah<sup>2</sup>, Nariza Wanti Wulan Sari<sup>3</sup>

Email: <sup>1</sup>indradwi@students.universitasmulia.ac.id, <sup>2</sup>fahrullah@universitasmulia.ac.id, <sup>3</sup>nariza.ws@universitasmulia.ac.id,

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Universitas Mulia

Diterima: 6 September 2022 | Direvisi: 5 Desember 2022 | Disetujui: 16 Desember 2022

©2022 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

### ABSTRAK

Penggunaan sistem informasi *accurate* merupakan salah satu sistem informasi yang menjadi pilihan untuk digunakan di PT Surabaya Steel Construction Works sebagai alat transaksi penjualan, pembelian, pengadaan barang dan laporan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi seberapa besar kinerja terhadap penggunaan dari sistem informasi *accurate* yang digunakan PT Surabaya Steel Construction Works. *DeLone and McLean Models* adalah model untuk mengukur keberhasilan dari penerapan sistem informasi, *Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dan dalam penelitian kuantitatif data yang diperoleh dianalisis dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS*. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada semua karyawan yang menggunakan sistem *accurate* dengan jumlah 42 orang. Variabel yang digunakan untuk mengukur penelitian ini ada 6 (enam) variabel yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan hasil bersih. Dari hasil penelitian ini didapatkan (1) kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, (2) kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan, (4) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (5) kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, (6) kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (7) penggunaan berpengaruh terhadap hasil bersih, (8) penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan (9) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap hasil bersih.

**Kata kunci:** *DeLone and McLean Models (2003), Structural Equation Modeling (SEM), Evaluasi, Partial Least Square (PLS)*

### Evaluation of the success of *accurate* using *delone and mclean models*

#### ABSTRACT

*information system accurate is one of the information systems of choice for use at PT Surabaya Steel Construction Works as a tool for sales transactions, purchases, procurement of goods and reports. This study aims to determine the factors that influence the performance of the accurate used by PT Surabaya Steel Construction Works. DeLone and McLean Models is a model to measure the success of the application of information systems, Structural Equation Modeling (SEM) as a statistical technique used to build and test statistical models and in quantitative research the data obtained were analyzed by the Partial Least Square (PLS) using software SmartPLS. Data collection is done by distributing questionnaires to all employees using the accurate with a total of 42 people. The variables used to measure this research are 6 (six) variables consisting of information quality, system quality, service quality, usage, user satisfaction and net benefit. From the results of this study, it was found that (1) the quality of information has no effect on use, (2) the quality of information does not affect user satisfaction, (3) service quality affects usage, (4) service quality does not affect user satisfaction, (5) quality of service The system has an effect on the use, (6) the quality of the system has an effect on user satisfaction, (7) the use has an effect on the net benefit, (8) the use has no effect on the user satisfaction and (9) the user satisfaction has an effect on the net benefit.*

**Keywords:** *DeLone and McLean Models (2003), StructuralEquation Modeling (SEM), Partial Least Square (PLS), Evaluation*

## 1 PENDAHULUAN

Sistem informasi semakin berkembang pada Era Revolusi Industri 4.0, yakni sebagai pertukaran data terkini dalam berkembangnya sebuah teknologi dalam berbagai instansi ataupun organisasi dan sistem informasi tidak bisa ditinggalkan dalam

segala aspek kehidupan dan komunikasi [1]. Evaluasi dilakukan sebagai prosedur yang dimanfaatkan untuk mengukur sesuatu dengan aturan - aturan yang sudah ditentukan [2] dan suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dari hasil evaluasi tersebut, dimanfaatkan untuk mengetahui capaian kegiatan penyelenggaraan suatu sistem informasi dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja implementasinya [3]. PT Surabaya Steel Contruction Works adalah perusahaan jasa perbaikan dan fabrikasi suku cadang (alat berat, otomotif, industri perkapalan, permesinan, dll). Untuk memberikan kinerja yang baik dalam manajemen terhadap suatu perusahaan tersebut, PT Surabaya Steel Contruction Works menggunakan sistem informasi *accurate*.

Sistem informasi *accurate* memiliki fitur yang lengkap sesuai kebutuhan bidang usaha dari segi pelayanan, informasi dan kinerjanya. *accurate* digunakan dengan cara membeli lisensi, maka dari pada itu tidak menyediakan Tim IT jika ada kendala ataupun kesalahan dalam teknik, karena sudah dari pihak vendor yang menyediakan Tim IT tersebut. Sistem informasi *accurate* pada PT Surabaya Steel Contruction Works tersebut akan dievaluasi untuk menilai capaian dari sistem informasi yang diterapkan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Peneliti ingin menguji kesuksesan penggunaan sistem informasi di PT Surabaya Steel Contruction Works dengan menggunakan metode *DeLone* dan *McLean models* pada bidang Accounting, Marketing, Produksi dan Logistik.

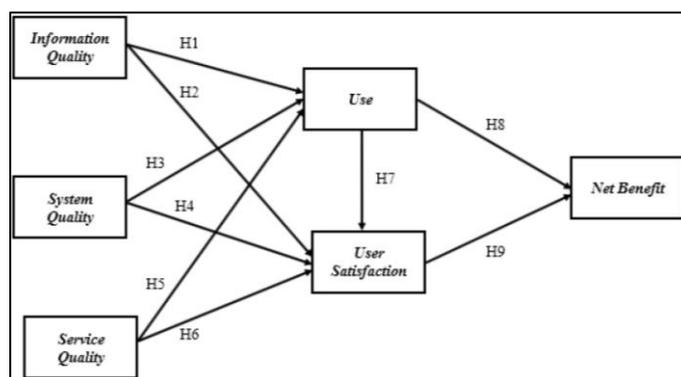
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi *accurate* di PT Surabaya Steel Construction Works dengan *DeLone and McLean Models* dan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak PT Surabaya Steel Construction Works tentang sistem informasi yang digunakan, agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi *accurate*.

## 2 METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menunjukkan langkah-langkah yang akan dilakukan beserta alat bantu yang akan digunakan serta hubungan antar alat bantu dalam penelitian. Berikut ini beberapa tahapan penelitian yang diimplementasikan dalam jurnal adalah sebagai berikut:

### 2.1 Membuat Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban praduga atau sementara dari sebuah penelitian tentang hubungan dua variabel atau lebih. Hipotesis pada penelitian ini mengadopsi dari *DeLone* dan *McLean Models*, yang digunakan oleh penelitian dari [4]. Hipotesis tersebut di jabarkan pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Hipotesis pada penelitian

Dalam hipotesis yang ditentukan oleh penulis terdapat 6 variabel utama sesuai pada gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Kualitas informasi (*information quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem
2. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasinya sendiri.
3. Kualitas layanan (*service quality*) yang digunakan untuk mengukur perbandingan dari harapan pengguna dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima
4. Penggunaan (*use*) digunakan untuk mengukur keluaran suatu sistem oleh penerima/pengguna.
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) digunakan untuk mengukur respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Hasil bersih yang didapat (*net benefit*) digunakan untuk mengukur hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

### 2.2 Membuat Kuesioner

Untuk memperoleh data yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi maka peneliti membuat beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner dengan mengacu pada indikator-indikator variabel *DeLone* dan *McLean* mengadopsi dari [4] yang sudah dibuktikan oleh peneliti-peneliti terdahulu.

### 2.3 Menentukan responden

Responden penelitian ini adalah semua populasi yang berhubungan langsung dengan sistem informasi *accurate*, yakni karyawan PT Surabaya Steel Construction Works.

#### 2.4 Membagikan Kuesioner

Penyebaran kuesioner akan diberikan kepada seluruh responden dengan membagikan secara langsung *form* kuesioner. Dalam proses penyebaran kuesioner peneliti melakukan pendampingan secara langsung kepada setiap responden untuk menjelaskan maksud dari setiap butir-butir pertanyaan.

#### 2.5 Rekapitulasi Data

Setelah menerima hasil kuesioner dari responden, tahapan yang dilakukan selanjutnya adalah merekap data hasil isian kuesioner oleh responden pada *Microsoft Excel*.

#### 2.6 Teknik Analisis

Untuk tahap analisis dapat dilakukan dengan melakukan model pengukuran (*outer model*) untuk mengukur reliabilitas dan validitas lalu dilanjutkan bootstrapping untuk menguji hipotesis evaluasi model struktural, berikut tahapan pengolahan data PLS [5] [6].

Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

1. Uji validitas *convergent and discriminant*.
2. Uji Relibilitas *Cronbach's alpha and composite reliability*.

Evaluasi model struktural (*inner model*)

1. Uji Koefisien jalur ( $\beta$ )
2. Menguji signifikansi hasil nilai T-hitung
3. Menguji hasil nilai signifikansi *P-value*

#### 2.7 Penyajian Data

Untuk menyampaikan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, tahap ini adalah tahap untuk menyimpulkan berapa hasil perhitungan asesmen model struktural. Langkah dalam menganalisisnya adalah melihat nilai koefisien jalur sesuai hipotesis yang diuji, nilai t hitung harus diperoleh dari hasil eksekusi yang juga akan diuji, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel atau tabel distribusi, jika nilai T-hitung lebih besar dari T-tabel maka hipotesis diterima, jika sebaliknya nilai T-hitung lebih rendah dari nilai T-tabel maka hipotesis ditolak.

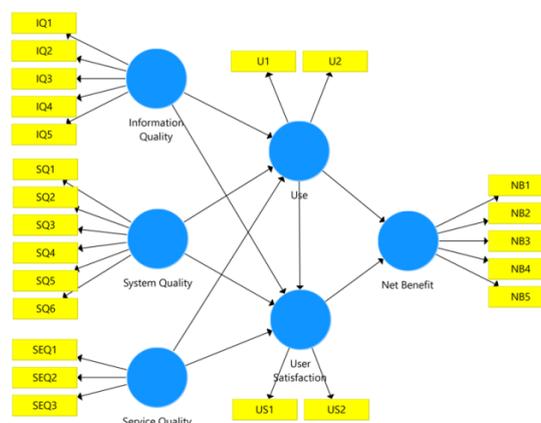
#### 2.8 Alat Bantu Analisis

Alat bantu analisis yang di gunakan peneliti untuk menganalisis menggunakan *software* SmartPLS versi 3. Menurut Santosa [6] SmartPLS adalah aplikasi *stand-alone* yang dipakaikan untuk melakukan perhitungan model persamaan struktural (*Structured equation modeling – SEM*). Alat bantu lain yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah *Microsoft Excel* untuk rekapitulasi data.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Menggambar Jalur

Menggambar jalur pada *software* SmartPLS, tahap pertama dalam menggambar jalur adalah dengan cara meng-*ekspor* file dari *Microsoft Excel* 2010, kemudian dilakukan pemetaan variabel laten dengan cara memasukan indikator dari setiap variabel secara bersamaan. Setelah semua variabel dan indikator selesai dibuat, tahap selanjutnya adalah menghubungkan antar variabel dengan garis koneksi, penggambaran jalur antar variabel dibuat sesuai dengan hipotesis yang ditentukan.



Gambar 2. Diagram Alur pada Software SmartPLS

#### 3.2 Pengujian Validitas *Convergent* dengan *Loading Factor*

Pada pengujian ini item indikator dapat dinyatakan *valid* ataupun tidak *valid*, sesuai dengan kriteria penilaian yang telah ditetapkan, yaitu apabila indikator memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0.70 maka indikator tersebut dinyatakan *valid*,

sebaliknya jika indikator memiliki nilai *outer loading* lebih kecil dari 0.70 maka dinyatakan tidak *valid* [7]. Hasil awal pengujian *loading factor / outer loading* terdapat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Nilai awal Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai <i>Outer Loading</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i>	<i>Completeness</i> (IQ1)	0.718	<i>Valid</i>
	<i>Precision</i> (IQ2)	0.839	<i>Valid</i>
	<i>Reability</i> (IQ3)	0.804	<i>Valid</i>
	<i>Currency</i> (IQ4)	0.945	<i>Valid</i>
<i>System Quality</i>	<i>System Flexibility</i> (SQ1)	0.843	<i>Valid</i>
	<i>System Integration</i> (SQ2)	0.816	<i>Valid</i>
	<i>Time to Respond</i> (SQ3)	0.609	<i>Valid</i>
	<i>Error Recovery</i> (SQ4)	0.609	<i>Valid</i>
	<i>Convinience of Access</i> (SQ5)	0.751	<i>Valid</i>
	<i>Language</i> (SQ6)	0.701	<i>Valid</i>
<i>Service Quality</i>	<i>Assurance</i> (SEQ1)	0.970	<i>Valid</i>
	<i>Empathy</i> (SEQ2)	0.880	<i>Valid</i>
	<i>Responsiveness</i> (SEQ3)	0.937	<i>Valid</i>
<i>Use</i>	<i>Daily Used Time</i> (U1)	0.961	<i>Valid</i>
	<i>Frequency of Use</i> (U2)	0.962	<i>Valid</i>
<i>User Satisfaction</i>	<i>Repeat Purchases</i> (US1)	0.875	<i>Valid</i>
	<i>Repeat Visits</i> (US2)	0.922	<i>Valid</i>
<i>Net Benefit</i>	<i>Speed of accomplishing task</i> (NB1)	0.758	<i>Valid</i>
	<i>Job performance</i> (NB2)	0.898	<i>Valid</i>
	<i>Effectiveness</i> (NB3)	0.904	<i>Valid</i>
	<i>Ease of Job</i> (NB4)	0.903	<i>Valid</i>
	<i>Usefulness in Work</i> (NB5)	0.847	<i>Valid</i>

### 3.3 Pengujian Validitas Convergent dengan Average Variance Extracted (AVE)

Pada pengujian ini indikator dapat dinyatakan valid maupun tidak *valid*, sesuai dengan kriteria penilaian yang telah ditetapkan, yaitu apabila variabel *average variance extracted* bernilai lebih besar dari 0.50 maka variabel tersebut dinyatakan *valid*, sebaliknya jika variabel *average variance extracted* bernilai di bawah 0.50 maka dinyatakan tidak *valid* [7]. Tabel 2 berikut ini merupakan hasil pengujian *average variance extracted*:

Tabel 2. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Inisial Indikator	Average Variance Etracted (AVE)
<i>Information Quality</i>	IQ	0.690
<i>System Quality</i>	SQ	0.503
<i>Service Quality</i>	SEQ	0.865
<i>Use</i>	U	0.925
<i>User Satisfaction</i>	US	0.810
<i>Net Benefit</i>	NB	0.746

Pada tabel 2 terlihat semua variabel memiliki indikator yang *valid* karena *average variance extracted* (AVE) memiliki nilai lebih besar dari 0.5.

### 3.4 Pengujian Validitas Discriminant dengan Cross Loading

Pada pengujian validitas ini indikator dapat dinyatakan *valid* atau tidak *valid*, sesuai dengan penetapan kriteria penilaian, yaitu apabila nilai *cross loading* dari sebuah indikator variabel yang sedang diukur lebih besar dari 0.70 [7]. Tabel 3 berikut adalah tabel hasil pengukuran nilai uji *cross loading*:

Tabel 3. Hasil Uji Cross Loading

	<i>Information Quality</i>	<i>Net Benefit</i>	<i>Service Quality</i>	<i>System Quality</i>	<i>Use</i>	<i>User Satisfaction</i>
IQ1	0,717	0,477	-0,110	0,063	0,011	0,305
IQ2	0,839	0,438	0,117	0,188	0,116	0,216
IQ3	0,804	0,597	0,121	0,396	0,216	0,303
IQ4	0,945	0,689	0,140	0,263	0,188	0,375
NB1	0,520	0,758	0,007	0,382	0,364	0,404
NB2	0,581	0,898	0,156	0,556	0,420	0,379
NB3	0,610	0,904	0,181	0,556	0,401	0,385
NB4	0,591	0,903	0,255	0,524	0,360	0,426
NB5	0,643	0,847	0,279	0,440	0,345	0,367
SEQ1	0,155	0,261	0,971	0,293	0,360	-0,140
SEQ2	0,071	0,127	0,880	0,201	0,234	-0,155
SEQ3	0,009	0,151	0,937	0,130	0,232	-0,154
SQ1	0,094	0,373	0,212	0,736	0,810	0,284
	<i>Information Quality</i>	<i>Net Benefit</i>	<i>Service Quality</i>	<i>System Quality</i>	<i>Use</i>	<i>User Satisfaction</i>
SQ2	0,206	0,415	0,247	0,774	0,651	0,414
SQ3	0,363	0,337	0,067	0,609	0,336	0,682

SQ4	0,097	0,409	-0,128	0,669	0,245	0,582
SQ5	0,452	0,547	0,167	0,742	0,447	0,411
SQ6	0,230	0,529	0,057	0,714	0,326	0,376
U1	0,124	0,387	0,259	0,750	0,961	0,247
U2	0,197	0,457	0,327	0,707	0,962	0,288
US1	0,363	0,365		0,400	0,239	0,875
US2	0,310	0,446	-0,258	0,433	0,260	0,922

Pada tabel diatas terlihat bahwa semua indikator yang diukur memiliki nilai lebih besar dari 0.70, sehingga hasil yang didapatkan dinyatakan *valid*.

### 3.5 Pengujian Validitas Discriminant dengan Akar Kuadrat AVE

Pada pengujian ini variabel dapat dinyatakan *valid* maupun tidak *valid*, sesuai dengan kriteria penilaian yang telah ditetapkan, yaitu apabila variabel memiliki nilai *discriminant validity* berupa akar kuadrat AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara variabel dengan variabel lainnya [7]. Di bawah ini tabel akar kuadrat *average variance extracted (AVE)*. Hasil pengujian *discriminant validity* dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Akar Kuadrat Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Inisial Indikator	AVE	√AVE
Information Quality	IQ	0.690	0.830
System Quality	SQ	0.503	0.709
Service Quality	SEQ	0.865	0.930
Use	U	0.925	0.962
User Satisfaction	US	0.810	0.900
Net Benefit	NB	0.746	0.864

Pada tabel 4 terlihat hasil dari akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai AVE sebelumnya, sehingga hasil yang didapatkan dinyatakan *valid*.

### 3.6 Pengujian Reliabilitas dengan Cronbach's alpha dan Composite reliability

Pada pengujian ini indikator dapat dinyatakan reliabel maupun tidak reliabel, sesuai dengan kriteria penilaian yang telah ditetapkan, yaitu apabila nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* masing-masing variabel memiliki nilai di atas 0.70 [5]. Berikut adalah hasil uji *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Inisial Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Information Quality	IQ	0.848	0.898	Reliabel
System Quality	SQ	0.803	0.858	Reliabel
Service Quality	SEQ	0.922	0.950	Reliabel
Use	U	0.919	0.961	Reliabel
User Satisfaction	US	0.765	0.895	Reliabel
Net Benefit	NB	0.914	0.936	Reliabel

Dari tabel 5 terlihat hasil nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* masing-masing variabel berada pada nilai lebih besar dari 0.7, sehingga semua variabel dikatakan reliabel.

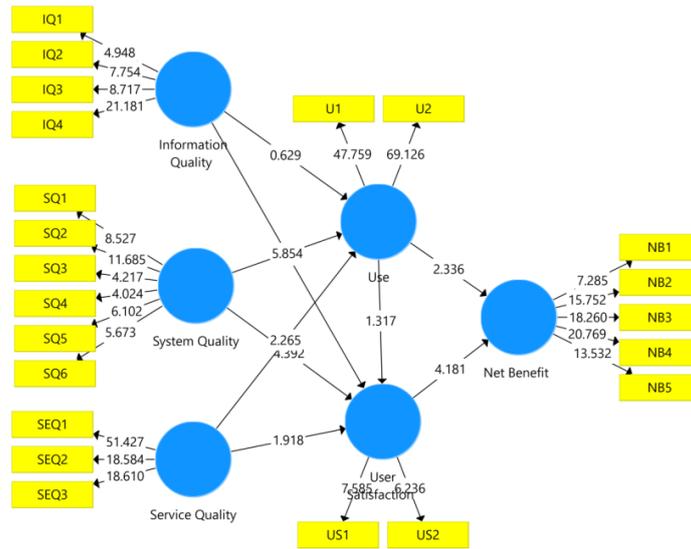
### 3.7 Evaluasi Structural Model (Inner Model)

Untuk menentukan diterima tidaknya hipotesis, sesuai dengan hipotesis yang di ajukan maka diperlukan uji terhadap hasil evaluasi *inner model* yang meliputi:

1. Menguji hasil nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) yaitu dengan melihat arah hubungan antara variabel berpengaruh positif atau negatif [8].
2. Menguji signifikansi berupa hasil nilai *thitung* menurut [6], yaitu dengan membandingkan antara nilai T-hitung dengan nilai *ttabel* yang diperoleh dari tabel distribusi. Sebuah hipotesis dinyatakan diterima jika T-hitung lebih besar dari T-tabel pada penelitian ini jumlah responden adalah  $n = 42$ . Untuk mencari nilai T-tabel, diperlukan *degree of freedom (df)*. *Degree of freedom (df)* yang secara sederhana adalah sama dengan  $n - 1$ . Dalam kasus ini  $df = 41$  dan nilai signifikansi  $\alpha$  yang diinginkan yaitu 0,05. Berdasarkan nilai *df* dan  $\alpha$  yang ditentukan di atas, dapat dilihat pada tabel t bahwa untuk hipotesis satu arah (*two tail test*) nilai T-tabel adalah 2,021 (pada tabel t tidak ada baris dengan  $df = 41$  sehingga diambil  $df = 40$ ). Berikut ini rekapitulasi nilai evaluasi model struktural (*inner model*).
3. Menguji hasil nilai signifikansi *p-value* dengan melihat nilai *p-value* kurang dari 0.05 (*alpha*) maka sebuah hipotesis diterima, jika *p-value* lebih dari 0.05 (*alpha*) maka sebuah hipotesis ditolak [8].

Tabel 6. Hasil Nilai dan Signifikansi Koefisien Jalur

Hipotesis	Relasi	Koefisien	T Hitung	P Values
H1	Information Quality -> Use	-0.082	0.629	0.530
H2	Information Quality -> User Satisfaction	0.170	1.741	0.082
H3	Service Quality -> Use	0.200	2.265	0.024
H4	Service Quality -> User Satisfaction	-0.225	1.918	0.056
H5	System Quality -> Use	0.692	5.854	0.000
H6	System Quality -> User Satisfaction	0.780	4.392	0.000
H7	Use -> Net Benefit	0.340	2.336	0.020
H8	Use -> User Satisfaction	-0.225	1.317	0.188
H9	User Satisfaction -> Net Benefit	0.358	4.181	0.000



Gambar 3. Hasil Proses Bootstrapping

Pada tabel 6 dan gambar 3 telah didapatkan hasil nilai koefisien jalur ( $\beta$ ), T-hitung, dan *P-value* sehingga bisa mendeskripsikan hasil uji hipotesis yang telah ditentukan.

### 3.8 Deskripsi Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi terhadap penggunaan *accurate* memiliki hubungan berpengaruh tidak signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar -0.082 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang negatif dan nilai T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel yakni  $0.629 < 2,021$  dan nilai *P-value* lebih besar dari nilai *alpha*  $0.530 > 0.05$  menandakan hipotesis ditolak.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas informasi terhadap penggunaan sistem *accurate*, pengguna tidak memasukkan seluruh data yang ada pada sistem sehingga masih ada beberapa kolom yang seharusnya diisi oleh pengguna untuk melengkapi data dan informasi, hanya saja tidak dilakukan dan data yang kemudian tersedia juga kurang, sehingga penggunaan dalam sistem informasi ini dirasa masih kurang maksimal.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana kualitas informasi terhadap penggunaan tidak berpengaruh signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 2. Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *accurate* memiliki hubungan berpengaruh tidak signifikan, namun dari nilai koefisien jalur sebesar 0.170 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel yakni  $0.629 < 2,021$  dan nilai *P-value* lebih besar dari nilai *alpha*  $0.530 > 0.05$  menandakan hipotesis ditolak.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *accurate*, pengguna kurang merasa cukup puas dengan data dan informasi yang ada. Hanya saja data dan informasi yang tersedia yang sifatnya penting seperti nama barang, nomor pesanan, alamat, tanggal, *email*, nomor telepon, harga barang, jumlah. Data seperti *type*, model, nomor seri dan keterangan sering tidak dimasukkan pada sistem.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [10] dimana kualitas informasi terhadap kepuasan tidak berpengaruh signifikan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh lembaga keuangan mikro.

#### 3. Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terhadap penggunaan *accurate* memiliki hubungan berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0.200 yang menandakan bahwa kedua

variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel yakni  $2,473 > 2,021$  dan nilai *P-value* lebih kecil dari nilai *alpha*  $0.014 < 0.05$  menandakan hipotesis di terima.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas layanan terhadap penggunaan sistem *accurate*, Kualitas layanan yang diberikan oleh sistem untuk penggunaan sudah cukup baik dari kualitas respon sistem terhadap kegiatan yang dilakukan oleh karyawan saat menggunakan sistem *accurate*.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [11] dimana kualitas layanan terhadap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh usaha kecil menengah

#### 4. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *accurate* memiliki hubungan berpengaruh tidak signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar  $-0.225$  yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang negatif dan nilai T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel yakni  $1.918 < 2,021$  dan nilai *P-value* lebih besar dari nilai *alpha*  $0.056 > 0.05$  menandakan hipotesis ditolak.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *accurate*, terkadang saat terjadinya *error* atau sintak tidak adanya tim teknologi informasi jika ada kendala ataupun kesalahan dalam teknik sehingga pengguna terganggu dalam pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 5. Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem terhadap penggunaan *accurate* memiliki hubungan berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar  $0.692$  yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel yakni  $5.854 > 2.021$  dan nilai *P-value* lebih kecil dari nilai *alpha*  $0.000 < 0.05$  menandakan hipotesis di terima.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas sistem terhadap penggunaan sistem *accurate* dirasakan sudah baik Kualitas sistem yang ada sudah memberikan fasilitas untuk melakukan pekerjaan, sistem yang fleksibel mempermudah pekerjaan sehingga penggunaan sistem menjadi mudah. Sehingga penggunaan sistem informasi dirasakan baik dari segi kualitas sistem.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana kualitas sistem terhadap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 6. Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *accurate* memiliki hubungan berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar  $0.780$  yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel yakni  $4.392 > 2.021$  dan nilai *P-value* kurang dari nilai *alpha*  $0.000 < 0.05$  menandakan hipotesis di terima

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem *accurate* dirasakan sudah baik. Dari kualitas sistem yang ada pengguna merasa nyaman dalam menggunakan sistem tersebut karena sistem yang digunakan lebih fleksibel mengikuti kebutuhan pengguna, setiap *tools* yang tersedia dapat menunjang untuk setiap kebutuhan pekerjaan pengguna dan bahasa yang diberikan oleh sistem dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 7. Penggunaan Terhadap Hasil Bersih

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa penggunaan terhadap hasil bersih *accurate* memiliki hubungan berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar  $0.340$  yang menyatakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel yakni  $2.336 > 2.021$  dan nilai *P-value* lebih kecil dari nilai *alpha*  $0.020 < 0.05$  menandakan hipotesis di terima

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai penggunaan terhadap hasil bersih sistem *accurate*, penggunaan dari sistem informasi dirasakan sudah maksimal oleh karyawan. Hasil laporan yang diberikan setiap bulan dirasakan sudah baik, karena dalam penggunaan sistem pengguna memanfaatkan seluruh kolom yang tersedia, sehingga dampak dari penggunaan sistem *accurate* ini juga dirasakan oleh pihak manajemen dari segi laporan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana penggunaan terhadap hasil bersih berpengaruh positif dan signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 8. Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan bahwa penggunaan terhadap kepuasan pengguna *accurate* memiliki hubungan berpengaruh tidak signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar  $-0.225$  yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang negatif dan nilai T-hitung lebih kecil dari pada T-tabel yakni  $1.317 < 2.021$  dan nilai *P-value* lebih besar dari nilai *alpha*  $0.188 > 0.05$  menandakan hipotesis ditolak.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem *accurate*, penggunaan dari sistem informasi belum dimanfaatkan oleh pengguna secara maksimal. Pada sistem pengguna tidak mengisi seluruh kolom yang tersedia pada sistem, sehingga untuk tahap penggunaan atau transaksi selanjutnya yang digunakan oleh pengguna lain merasa kurang mendapatkan data dan informasi yang lengkap untuk menunjang pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh [11] dimana penggunaan terhadap kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan pada sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh usaha kecil menengah

#### 9. Kepuasan Pengguna Terhadap Hasil Bersih

Berdasarkan hasil kalkulasi statistik dapat disimpulkan kepuasan pengguna terhadap hasil bersih *accurate* memiliki hubungan berpengaruh signifikan, hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0.358 yang menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang positif dan nilai T-hitung lebih besar dari pada T-tabel yakni  $4.181 > 2.021$  dan nilai *P-value* lebih kecil dari nilai *alpha*  $0.000 < 0.05$  menandakan hipotesis di terima.

Dengan demikian hasil wawancara terhadap responden mengenai kepuasan pengguna terhadap hasil bersih sistem *accurate*, Pengguna merasa cukup dalam penggunaan sistem informasi yang ada, dari data dan informasi yang tersedia sudah bisa digunakan menjadi laporan untuk diserahkan pada pihak manajemen setiap bulannya. Data dan informasi yang diolah menjadi laporan adalah data dan informasi yang sifatnya penting sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen untuk dapat merencanakan kinerja selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [9] dimana kepuasan pengguna terhadap hasil bersih berpengaruh signifikan pada *accurate* yang digunakan di beberapa perusahaan di Kota Sukabumi.

#### 3.9 Hasil Penentuan Hipotesis

Berdasarkan hasil hipotesis dalam penelitian ini yang di terima adalah kualitas layanan terhadap pengguna, kualitas sistem terhadap pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, pengguna terhadap hasil bersih, dan kepuasan pengguna terhadap hasil bersih, dengan demikian hipotesis berpengaruh positif dan signifikan dalam penggunaan sistem *accurate*. Hasil hipotesis yang di tolak adalah kualitas informasi terhadap pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan pengguna terhadap kepuasan pengguna, dengan demikian hipotesis berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam penggunaan sistem *accurate*.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, faktor – faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem *accurate* PT Surabaya Steel Construction Works ialah kualitas layanan dan kualitas sistem *accurate*. Dimana kualitas layanan dan kualitas sistem *accurate* berpengaruh secara positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap hasil bersih yang dirasakan oleh karyawan selama menggunakan sistem *accurate*, yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan dan kualitas sistem akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem *accurate*.

Saran dari penelitian ini dilihat dari faktor yang tidak mempengaruhi penggunaan sistem *accurate*, salah satunya disebabkan oleh kualitas informasi. Bila dengan adanya pengembangan sistem informasi berkelanjutan sebagai meningkatkan kinerja perusahaan, maka diharapkan kualitas informasi pada kelengkapan sistem penggunaan diutamakan, guna menghasilkan sistem yang mudah digunakan sesuai dengan pengguna di tempat tersebut. Kemudahan penggunaan sistem informasi saat digunakan tidak lain menjadi jaminan sistem tersebut akan dirasa mudah digunakan di PT Surabaya Steel Construction Work.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. M. T. Ismail and N. Rachma, "Sistem Informasi Penjualan pada Herangbetta Tangerang berbasis Website," *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 40–45, 2021.
- [2] E. Fuad, R. Hayami, and A. Kharisma, "Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech)," 2021.
- [3] W. S. Dewi, D. Ginting, and R. Gultom, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik Dengan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-FIT) Tahun 2019," *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 6, no. 1, pp. 73–82, 2021.
- [4] A. H. Azizah, S. Sandfreni, and M. B. Ulum, "Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone and Mclean," *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 303–310, 2021.
- [5] H. M. Jogiyanto and W. Abdillah, "Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris Edisi Pertama," *Yogyakarta BPFE*, 2016.
- [6] P. I. Santosa, "Metode penelitian kuantitatif: Pengembangan hipotesis dan pengujiannya menggunakan SmartPLS," 2018.
- [7] Imam Ghozali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- [8] N. W. W. Sari, T. T. Wulansari, W. Yanuartha, M. S. Sipayung, and A. S. Pribadi, "Factors which influence the success of Google Classroom based on age," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1807, no. 1, p. 12016.
- [9] J. M. Hudin and D. Riana, "Kajian keberhasilan penggunaan sistem informasi *accurate* dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi delon dan mclean," *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–8, 2016.
- [10] W. M. Putra and M. Alfian, "Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Lembaga Keuangan Mikro: Modified Delone Mclean Model," *J. Account. Invest.*, vol. 17, no. 1, pp. 53–65, 2016.
- [11] A. M. Nurhaida and W. M. Putra, "Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Kecil Menengah dengan Model Adaptasi Delone & McLean," *Reviu Akunt. Dan Bisnis Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 14–26, 2019.