

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN AMAZING REPORT MEDIA INTEGRATION (ARMI) PADA CV SKIPPERWEBS DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN TERMODIFIKASI

Dewi Ayu Alamanda Purnama¹, Intan Sartika Eris Maghfiroh², Mochamad Chandra Saputra³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹dewiayupurnama333@gmail.com, ²intansartika@ub.ac.id, ³andra@ub.ac.id

Abstrak

Amazing Report Media Integration (ARMI) ialah sistem informasi manajemen berbasis web yang dimanfaatkan oleh CV Skipperwebs untuk mengelola proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data terkait aset-aset TI dan transaksi di perusahaan. Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan karyawan, berbagai kendala selama penggunaan ARMI teridentifikasi, yang berpotensi mengurangi kepuasan pengguna dan menghambat pencapaian tujuan investasi ARMI. Dengan demikian sangat penting untuk melakukan pengukuran kesuksesan implementasi ARMI guna memastikan hasil investasi yang optimal oleh CV Skipperwebs. Pengukuran kesuksesan dilakukan berdasarkan model DeLone & McLean termodifikasi, meneliti dimensi-dimensi terkait seperti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang saling terkait. Analisis kesuksesan ARMI dimulai dengan identifikasi masalah dan studi literatur, dilanjutkan dengan pengembangan instrumen dan *pilot study*. Pengumpulan data melibatkan penyebaran kuesioner kepada 49 responden menggunakan teknik total sampling. Analisis *Partial Least Squared* (PLS) dengan aplikasi smartPLS 2.0 menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Lebih lanjut, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, menunjukkan bahwa kesuksesan implementasi ARMI, yang diukur melalui peningkatan manfaat bersih, bergantung pada kepuasan pengguna. Peningkatan kualitas informasi dan sistem, sebagai hasilnya, menjadi faktor penentu dalam meningkatnya kepuasan pengguna.

Kata kunci: *DeLone & McLean, Kesuksesan Sistem Informasi, ARMI*

Abstract

Amazing Report Media Integration (ARMI) is a web-based management information system utilized by CV Skipperwebs to oversee the collection, processing, and presentation of data related to IT assets and transactions within the company. Through observations and employee interviews, various challenges in ARMI usage have been identified, potentially diminishing user satisfaction and hindering the system's investment goals. Therefore, it is crucial to measure the success of ARMI's implementation to ensure optimal returns on CV Skipperwebs' investment. The evaluation, based on the DeLone & McLean model, examines interconnected dimensions of information quality, system quality, service quality, use, intention to use, user satisfaction, and net benefits. The assessment begins with issue identification and literature review, followed by instrument development and a pilot study. Data collection involves distributing questionnaires to 49 respondents using total sampling. Partial Least Squared (PLS) analysis with smartPLS 2.0 reveals that system quality and information quality significantly influence user satisfaction, while service quality has an insignificant impact. Furthermore, user satisfaction significantly influences net benefits, indicating that ARMI implementation success, measured through increased net benefits, relies on user satisfaction. In turn, enhanced user satisfaction is determined by improved system and information quality.

Keywords: *DeLone & McLean, Information Systems Success, ARMI*

1. PENDAHULUAN

Dengan kemajuan inovasi digital, sistem informasi kini bertransformasi menjadi komponen penting dari operasi dan prosedur bisnis sebuah organisasi. Sistem informasi mencakup elemen-elemen terstruktur seperti orang, perangkat keras, perangkat lunak, dan basis data yang mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan informasi di dalam entitas organisasi (O'Brien & Marakas, 2010). Efektivitas pemanfaatan sistem informasi berperan sebagai kunci dalam pengambilan keputusan yang tepat dan pemberian keunggulan kompetitif bagi organisasi yang menerapkannya. Terdapat beragam jenis sistem informasi, di antaranya adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjadi salah satu yang paling umum digunakan, yaitu suatu sistem terpadu yang melibatkan manusia dan teknologi untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan di dalam organisasi.

Melihat manfaat investasi dari implementasi sistem informasi manajemen, banyak perusahaan, termasuk CV Skipperwebs, berani mengambil langkah ini. CV Skipperwebs, didirikan pada tahun 2018, berfokus pada Optimasi Mesin Pencari (SEO) dan terbagi menjadi tiga divisi utama: administrasi, operasional, dan pemasaran, dengan total 49 karyawan. Awalnya, CV Skipperwebs menggunakan Microsoft Excel untuk menyimpan data aset dan transaksi, namun platform ini memiliki keterbatasan, terutama dalam hal kecepatan muat data ketika file Excel berukuran besar. Oleh karena itu, pimpinan CV Skipperwebs memutuskan untuk berinvestasi dalam pembuatan sistem informasi manajemen yang memiliki fungsi serupa tetapi dengan kinerja yang lebih baik. Sistem informasi ini dikenal dengan nama Amazing Report Media Integration (ARMI) dan berbasis *website*. ARMI memainkan peran penting dalam mengumpulkan, memproses, dan menyajikan data terkait aset TI dan transaksi di CV Skipperwebs. Proses pengembangan sistem informasi manajemen ini berlangsung dari tahun 2021 hingga 2022 dan aktif digunakan oleh seluruh karyawan CV Skipperwebs pada tahun 2023.

Meskipun implementasi ARMI sebagai sistem informasi manajemen CV Skipperwebs mengharuskan perusahaan untuk mengeluarkan

biaya yang signifikan, tujuannya adalah bahwa biaya tersebut akan terbayar melalui peningkatan efisiensi dibandingkan dengan penggunaan Microsoft Excel. Namun, hingga saat ini, tujuan investasi tersebut belum tercapai sejak sistem informasi ini mulai digunakan. Hanya 27% dari data 110 proyek sistem di Indonesia, mengacu pada temuan penelitian Apriyanto dan Putro di tahun 2018, yang berhasil mencapai tujuannya. Sebanyak 55% inisiatif mempunyai berbagai masalah, dan 18% di antaranya tidak berhasil. DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kegagalan memperhatikan pengukuran keberhasilan yang efektif dan peningkatan kinerja sistem informasi setelah operasi adalah penyebab utama kegagalan sistem.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap Sistem Informasi Manajemen ARMI dan wawancara singkat dengan karyawan di CV Skipperwebs, teridentifikasi beberapa hambatan yang timbul pada sistem tersebut. Sebagai contoh, setiap bulan, karyawan CV Skipperwebs mengalami kesulitan mengakses ARMI karena seringkali server dari sistem tersebut mengalami gangguan. Selain itu, desain ARMI tidak konsisten antar menu, dan penempatan fitur-fitur tidak teratur, menyebabkan kebingungan bagi pengguna dan memerlukan waktu ekstra untuk beradaptasi dengan sistem tersebut. Kedua masalah ini menunjukkan bahwa kualitas ARMI belum optimal. Pengguna juga merasa bahwa kualitas informasi yang diberikan belum memadai, seperti ketidakakuratan data pada beberapa menu yang dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Tidak adanya dukungan yang memadai dari staf IT saat menghadapi kendala seperti waktu tanggapan yang lama dan kurangnya perhatian terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna semakin mempersulit penggunaan ARMI. Dari waktu muat data yang lambat hingga desain yang tidak seragam antar menu, serta ketidakstabilan *server*, semuanya termasuk dalam hambatan kualitas sistem dan informasi. Kendala-kendala ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan menghambat pencapaian tujuan investasi dalam ARMI. Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi kesuksesan implementasi Sistem Informasi Manajemen ARMI guna memastikan bahwa investasi yang dilakukan oleh CV Skipperwebs memberikan hasil yang optimal.

Evaluasi atau pengukuran terhadap kesuksesan implementasi dapat diteliti menggunakan model DeLone & McLean.

Pengembangan sistem informasi mendapat manfaat besar dari penerapan paradigma ini. Model DeLone & McLean didasarkan pada karakteristik kesuksesan sistem informasi yang terkait: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Sebagaimana penjelasan di atas, peneliti memilih untuk melaksanakan penelitian di CV Skipperwebs dengan judul "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Amazing Report Media Integration (ARMI) pada CV Skipperwebs dengan Model DeLone & McLean Termodifikasi." Meskipun terdapat berbagai model pengukuran kesuksesan seperti HOT-FIT, peneliti memilih model DeLone & McLean karena lebih sesuai dengan fokus penelitian yang menitikberatkan pada keberhasilan sistem informasi berdasarkan aspek pengguna dan teknologi. Setelah mengevaluasi kesuksesan implementasi Sistem Informasi Manajemen ARMI, peneliti menyusun rekomendasi perbaikan yang mencakup penilaian risiko yang mungkin timbul pada sistem informasi tersebut. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengurangi potensi hambatan yang berisiko menghambat pencapaian tujuan investasi ARMI.

2. KAJIAN PUSTAKA

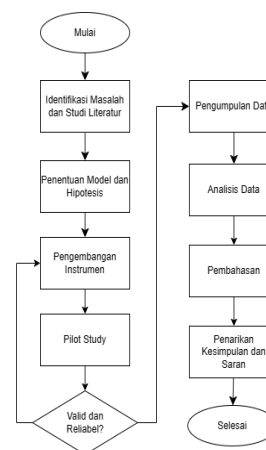
Penelitian sebelumnya yang relevan dalam mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem informasi mencakup kajian oleh Jaafreh (2017) dalam sektor perbankan Saudi Arabia. Dengan memanfaatkan model DeLone & McLean, ditemukan bahwa variabel bebas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap variabel terikatnya, walaupun variabel kualitas sistem dan kualitas layanan menunjukkan pengaruh negatif terhadap variabel niat penggunaan. Pada tahun yang sama, Irawan & Syah (2017) mengkaji implementasi ERP SAP di PT. Telkom Indonesia Tbk. dengan menggunakan model DeLone & McLean yang telah dimodifikasi, di mana variabel penggunaan dan niat penggunaan dihilangkan serta memiliki hasil seluruh variabel penelitian memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap implementasi ERP SAP.

Penelitian selanjutnya oleh Setiorini et al (2021) memberikan fokus pada implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo menggunakan model HOT-FI serta memiliki hasil faktor teknologi, manusia, dan organisasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan penerapan SIMRS. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini membentuk landasan penting untuk memahami elemen-elemen yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi di berbagai konteks organisasional.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Seperti yang ditunjukkan pada visualisasi Gambar 1, penelitian yang dilakukan mengadopsi model DeLone & McLean dalam serangkaian langkah untuk mengenali elemen-elemen yang memengaruhi kesuksesan penerapan ARMI.

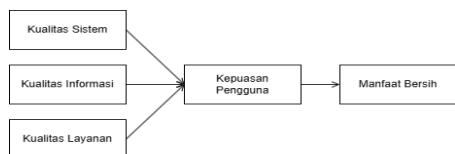


Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahap pertama melibatkan identifikasi masalah penelitian melalui observasi dan wawancara di CV Skipperwebs, dengan fokus utama pada sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan. Berdasarkan temuan dari observasi dan wawancara ini, peneliti kemudian memutuskan untuk menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif. Setelah menentukan pendekatan tersebut, peneliti melanjutkan dengan melakukan studi literatur untuk menyelidiki berbagai sumber informasi seperti buku dan jurnal untuk memperoleh pemahaman dasar teori yang relevan untuk penelitian ini.

Peneliti memilih untuk mengadopsi model kesuksesan DeLone & McLean yang dimodifikasi dalam penelitian ini, berdasarkan temuan pada tahap identifikasi masalah dan studi literatur. Dikarenakan sistem informasi manajemen ARMI bersifat *mandatory*, peneliti mengecualikan variabel penggunaan dan niat penggunaan. Modifikasi ini berdasarkan temuan dari studi oleh Susanty (2013) dan Livari (2005), yang diimplementasikan melalui kerangka

model hipotesis yang diilustrasikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Model Hipotesis

Berdasarkan ilustrasi di atas, uraian hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: H1: Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem; H2: Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi; H3: Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan; H4: Manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pengguna.

Populasi penelitian adalah 49 orang karyawan CV Skipperwebs. *Total sampling* merupakan strategi pengambilan sampel yang digunakan, di mana strategi ini melibatkan pengambilan sampel dari seluruh populasi yang ada. Peneliti menggunakan *total sampling* sebab jumlah populasi penelitian tidak lebih dari 100 responden. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil sampel dari seluruh populasi sebanyak 49 responden, yang terdiri dari 25 karyawan di posisi operasional, 16 karyawan di posisi pemasaran, dan 8 karyawan di posisi administrasi. Desain instrumen kuesioner diadaptasi dari jurnal Akbar (2019), yang terdiri dari 24 indikator berupa pernyataan tertutup yang terbagi ke dalam 5 variabel. Skala Likert digunakan sebagai instrumen pengukuran untuk mengevaluasi indikator-indikator tersebut.

Untuk memastikan keabsahan serta konsistensi instrumen penelitian, perlu dilakukan *pilot study* setelah pengembangan instrumen. Dalam penelitian ini, sekitar sepuluh peserta uji coba berpartisipasi dalam *pilot study*. Setelah melakukan *pilot study* didapatkan hasil bahwa 23 dari 24 indikator dinyatakan valid karena memiliki r hitung di atas r tabel yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,632, sementara satu sisanya harus dihapuskan karena tidak mencapai r tabel tersebut. Selain itu, keseluruhan variabel mempunyai nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6 yang menunjukkan semuanya dianggap reliabel. Karenanya, dapat dikatakan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian telah berhasil dilakukan.

Data dikumpulkan dalam rentang waktu 23 Oktober 2023 hingga 8 November 2023 melalui penggunaan kuesioner *online* yang berisi 23

pernyataan. Kuesioner *online* disebarikan melalui platform Google Form kepada karyawan CV Skipperwebs. Selanjutnya, dilakukan proses analisis data menggunakan SEM-PLS. Analisis *Partial Least Squares* (PLS) merupakan teknik statistik multivariat yang menggabungkan banyak variabel terikat dan bebas (Jogiyanto, 2011). Dalam teknik analisis ini, model dibangun dalam dua tahap: *outer model* dievaluasi melalui pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas, dan evaluasi secara struktural dilaksanakan untuk menguji hipotesis dan kesesuaian model. Tujuannya adalah untuk menciptakan model yang valid. Penelitian ini diakhiri dengan temuan-temuan yang diperoleh dari analisis yang dilakukan dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan oleh para peneliti dalam bidang yang berkaitan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Seluruh personel CV Skipperwebs yang berjumlah 49 orang berpartisipasi dalam proses pengumpulan data; 31 (63,3%) responden adalah laki-laki, dan 18 (36,7%) adalah perempuan. Sebanyak 51% responden bekerja di Divisi Produksi, 16,3% di Divisi Keuangan, dan 32,7% di Divisi Pemasaran. Mayoritas responden, sekitar 22,4%, memiliki usia diantara 20 sampai 29 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana (S1). Setelah berhasil mengumpulkan data, langkah berikutnya adalah menjalankan proses pembersihan data dan melakukan analisis inferensial menggunakan metode SEM-PLS yang meliputi dua tahapan penting.

Tahap pertama, evaluasi *outer model* melibatkan beberapa tahap pengujian, seperti penilaian reliabilitas komposit, uji validitas diskriminan, dan uji validitas konvergen. Tujuan dari uji validitas konvergen adalah mengetahui seberapa besar keterkaitan antara konstruk atau variabel laten dan indikator dapat dianggap valid. Dalam penelitian ini, kriteria untuk validitas konvergen mempertimbangkan batasan *outer loading* minimal sebesar 0,70 serta *Average Variance Extracted* (AVE) minimal sebesar 0,50, selaras dengan panduan Heir et al (1998). Pada Tabel 1, 19 dari 23 indikator mempunyai nilai *outer loading* di atas 0,7, sisanya yang tidak memenuhi batas *outer loading* diharuskan untuk dihapuskan. Selain itu, dapat dilihat pula pada Tabel 1, semua nilai AVE

konstruk melebihi 0,5. Demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap konstruk dan indikator dalam penelitian ini memenuhi standar validitas konvergen. Temuan ini menggambarkan bahwa indikator-indikator yang termasuk dalam satu konstruk saling terkait dengan baik.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Outer Loading	AVE
Kualitas Informasi	KI1	0,874	0,804
	KI2	0,888	
	KI3	0,932	
	KI4	0,892	
Kualitas Sistem	KS1	0,925	0,676
	KS2	0,602	
	KS3	0,786	
	KS4	0,843	
	KS5	0,719	
Kualitas Layanan	KL1	0,929	0,836
	KL2	0,897	
	KL3	0,920	
	KL4	0,913	
Kepuasan Pengguna	KP1	0,938	0,720
	KP2	0,416	
	KP3	0,653	
	KP4	0,735	
Manfaat Bersih	MB1	0,871	0,654
	MB2	0,624	
	MB3	0,766	
	MB4	0,801	
	MB5	0,802	
	MB6	0,795	

Evaluasi validitas diskriminan berupaya mengukur sejauh mana konstruksi laten benar-benar berbeda satu sama lain. Apabila nilai AVE melebihi 0,60 dan nilai \sqrt{AVE} lebih besar daripada korelasi antar variabel dalam model penelitian maka variabel tersebut dianggap valid. Nilai \sqrt{AVE} setiap konstruk pada Tabel 2 lebih tinggi dibandingkan koefisien korelasi antar konstruk lain. Selain itu, skor AVE setiap konstruk melebihi 0,6 yang menandakan bahwa konstruk penelitian memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 2. Hasil Fornell-Larckers Criterion

	KP	KI	KL	KS	MB
KP	0,848				
KI	0,508	0,897			
KL	0,301	0,616	0,914		
KS	0,455	0,549	0,533	0,883	
MB	0,523	0,510	0,371	0,822	0,809

Proses selanjutnya melibatkan pengukuran menggunakan skor *cross loading*, yang terdokumentasi dalam Tabel 3. Berdasar tabel tersebut, ditarik kesimpulan bahwa setiap indikator mempunyai skor *cross loading* melebihi 0,7 mengindikasikan bahwa konstruk penelitian telah memenuhi syarat validitas diskriminan. Artinya, indikator-indikator yang termasuk dalam konstruk yang berbeda memiliki korelasi yang lebih rendah antara satu sama lain dibandingkan dengan korelasi di dalam setiap

konstruk tersebut.

Tabel 3. Hasil Cross Loading

	KP	KI	KL	KS	MB
KI1	0,393	0,873	0,577	0,549	0,512
KI2	0,513	0,890	0,510	0,376	0,400
KI3	0,436	0,931	0,588	0,552	0,470
KI4	0,463	0,891	0,542	0,517	0,462
KL1	0,262	0,576	0,93	0,583	0,407
KL2	0,160	0,518	0,891	0,458	0,237
KL3	0,310	0,619	0,922	0,488	0,376
KL4	0,314	0,523	0,914	0,426	0,302
KP1	0,953	0,590	0,329	0,442	0,545
KP4	0,729	0,130	0,124	0,313	0,276
KS1	0,529	0,601	0,462	0,924	0,826
KS3	0,218	0,344	0,370	0,777	0,714
KS4	0,378	0,36	0,371	0,864	0,816
KS5	0,218	0,444	0,651	0,707	0,479
MB1	0,568	0,630	0,477	0,822	0,876
MB3	0,262	0,348	0,402	0,794	0,741
MB4	0,417	0,282	0,288	0,789	0,822
MB5	0,420	0,384	0,153	0,578	0,798
MB6	0,345	0,322	0,144	0,600	0,801

Langkah berikutnya melibatkan pengujian reliabilitas, di mana keandalan pengukuran antar indikator dalam model penelitian dianggap memadai jika nilai *composite reliability* melewati batas 0,7, sesuai dengan panduan Heir et al. (1998). Nilai *composite reliability* pada tiap-tiap konstruk dapat disimpulkan lebih dari 0,7 dengan melihat data pada Tabel 4 yang mengindikasikan bahwa keseluruhan konstruk dalam penelitian memenuhi kriteria reliabilitas.

Tabel 4. Hasil Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0,835
Kualitas Informasi	0,942
Kualitas Layanan	0,953
Kualitas Sistem	0,892
Manfaat Bersih	0,904

Tahap kedua, evaluasi *inner model* memiliki tujuan untuk memperkirakan korelasi sebab-akibat antar variabel dengan memanfaatkan dua tahapan yaitu pengujian signifikansi dan koefisien determinasi (*R-Square* atau R^2). Keberhasilan model regresi memprediksi nilai variabel terikat diukur dengan menggunakan evaluasi R^2 . Berdasarkan nilai R^2 yang tertera dalam Tabel 5, dapat ditemukan bahwa variabel manfaat bersih mempunyai nilai *R-Square* sebesar 0,273, mengindikasikan model ini termasuk dalam kategori lemah. Artinya, sekitar 27,3% variasi dalam variabel manfaat bersih dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna, sedangkan sekitar 73,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Variabel kepuasan

pengguna juga menunjukkan model lemah dengan nilai R-Square sebesar 0,308 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat bersih dan kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai model lemah (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 5. Hasil R-Square

Variabel	R-Square
KP	0,308
MB	0,273

Uji signifikansi atau proses pengujian hipotesis dalam analisis PLS dilakukan untuk menilai sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna, serta bagaimana kepuasan pengguna memengaruhi manfaat bersih. Hasil uji t-statistik dan nilai probabilitas (*p-value*) digunakan sebagai dasar penentuan penerimaan atau penolakan hipotesis. Sebagai acuan, hipotesis diterima apabila nilai probabilitasnya kurang dari 0,05 (tingkat signifikansi 5%) atau nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (1,960). Dalam analisis PLS, uji t-statistik diimplementasikan melalui metode *bootstrapping*. Rincian hasil pengujian hipotesis dapat ditemukan dalam Tabel 6. Hasilnya menunjukkan bahwa tiga dari empat hipotesis diterima.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Path Coefficients	T-Statistics	P Values	Hasil
H1	KS -> KP	0,221	2,380	0,018	Diterima
H2	KI -> KP	0,377	3,016	0,003	Diterima
H3	KL -> KP	-0,018	0,864	0,388	Ditolak
H4	KP -> MB	0,468	7,673	0,000	Diterima

4.2. Pembahasan

Berdasarkan temuan analisis, kualitas sistem Sistem Informasi Manajemen ARMI dan tingkat kepuasan pengguna berkorelasi secara signifikan. Kualitas sistem yang baik dalam ARMI mampu memberikan kepuasan pengguna melalui kemudahan operasional, kinerja tanpa kesalahan, respons cepat, perlindungan data, dan penanganan gangguan sistem yang efektif. Temuan ini konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya oleh Jaafreh (2017), Irawan & Syah (2017), Akbar (2019), dan Charisma (2020), yang mengemukakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna ARMI percaya bahwa kualitas sistem yang optimal dapat meningkatkan efisiensi pekerjaan, mengurangi kesalahan manusia, dan menciptakan kenyamanan dalam penggunaan sistem.

Meskipun demikian, implementasi praktis di CV Skipperwebs menunjukkan bahwa kualitas sistem ARMI masih terus dikembangkan untuk mencapai tingkat optimal.

Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam Sistem Informasi Manajemen ARMI. Sistem ARMI dengan kualitas informasi yang baik mampu menciptakan kepuasan pengguna melalui penyajian informasi yang lengkap, sesuai kebutuhan, mudah dipahami, dan selalu terkini. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Jaafreh (2017), Irawan & Syah (2017), Akbar (2019), Fan & Fang (2006) yang menegaskan bahwa kualitas informasi berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks ARMI, pengguna meyakini bahwa kualitas informasi yang optimal dapat meningkatkan kepuasan, memudahkan staf operasional dalam audit dan penyaringan aset, serta mendukung staf pemasaran dalam strategi penawaran. Meskipun kualitas informasi ARMI belum optimal, CV Skipperwebs berkomitmen untuk terus memperbaiki dan memelihara sistem guna mencapai standar kualitas informasi terbaik.

Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dan kualitas layanan dalam Sistem Informasi Manajemen ARMI. Temuan ini mengejutkan karena berkontradiksi dengan penelitian-penelitian sebelumnya seperti Jaafreh (2017), Irawan & Syah (2017), dan Akbar (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun demikian, kesimpulan ini konsisten dengan penelitian Stefanovic et al (2016) yang mengemukakan bahwa kepuasan pengguna tidak secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan, mengindikasikan bahwa pengguna lebih fokus pada kualitas sistem daripada interaksi dengan staf layanan. Dalam konteks ARMI, kualitas layanan tidak dianggap sebagai elemen kunci, mungkin karena karyawan tidak bergantung pada staf IT dan masih menggunakan perangkat lunak Excel bersamaan dengan ARMI. Meskipun peluang pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan belum teridentifikasi, tingkat kategori rata-rata yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh staf IT dianggap sudah cukup baik.

Analisis menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara manfaat bersih dan tingkat kepuasan pengguna dalam Sistem

Informasi Manajemen ARMI. Kepuasan pengguna terhadap ARMI memiliki dampak positif yang luas, memberikan manfaat baik bagi individu maupun bisnis secara keseluruhan. Dengan tingkat kepuasan pengguna yang memiliki kategori rata-rata tinggi, dapat disimpulkan bahwa penggunaan ARMI dapat meningkatkan kinerja, efektivitas, dan produktivitas pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya oleh Jaafreh (2017), Irawan & Syah (2017), Akbar (2019), dan Fan & Fang (2006), yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna berkontribusi positif terhadap manfaat bersih. Dalam konteks ARMI, kepuasan pengguna dianggap sebagai elemen krusial yang dapat menciptakan keuntungan bagi individu dan organisasi. Keyakinan pengguna ARMI adalah bahwa tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kinerja, efektivitas, dan produktivitas karyawan serta bisnis secara keseluruhan. Penting untuk dicatat bahwa dampak positif ini hanya dapat terwujud jika ARMI mampu memberikan tingkat kenyamanan dan kepuasan yang memadai kepada penggunanya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian analisis kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen ARMI pada CV Skipperwebs dengan model DeLone & McLean termodifikasi menghasilkan hal berikut, hanya kualitas layanan yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan dan esensial terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kualitas sistem mampu meningkatkan kepuasan pengguna sebanyak 0,208 satuan secara positif, sementara kualitas informasi memberikan kontribusi yang lebih besar dengan peningkatan sebanyak 0,419 satuan secara positif. Tidak hanya itu, dampak positif dari kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih juga terbukti signifikan, dengan tingkat kepuasan pengguna mampu meningkatkan manfaat bersih sebanyak 0,523 satuan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti memanfaatkan kerangka kerja yang terstruktur dalam menilai risiko implementasi sistem informasi manajemen ARMI. Dengan menggunakan pendekatan ini, identifikasi risiko dapat dilakukan secara menyeluruh, perencanaan mitigasi dapat ditingkatkan untuk

lebih efektif, dan prioritas risiko dapat diatur dengan lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan kualitas implementasi sistem informasi dan membantu organisasi dalam menghadapi potensi risiko yang mungkin timbul.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D. I., Hariadi, B., & Ghofar, A. (2019). The Effect Between The Success of Implementation Monitoring Systems and Evaluation Development (SMEP) Through The Modification Approach For Delone & Mclean Models (Empirical Study in The Government of Malang Regency). *International Journal of Business, Economic and Law*, 19(5), 118-130.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management System Information*. edisi kedelapan, New York: McGraw Hill/Irwin.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Ghozali, Imam & Hengky Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hair, et al.(1998). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle*. River: New Jersey.
- Irawan, H., & Syah, I. (2017, May). Evaluation of implementation of enterprise resource planning information system with DeLone and McLean model approach. In *2017 5th international conference on information and communication technology (ICOIC7)* (pp. 1-7). IEEE.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation information system success: applied DeLone and McLean information system success model in context banking system in KSA. *International review of management and business research*, 6(2), 829-845.
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success Database for Advance in Information System (DFA). *Proquest*

Company, 36(2), 8-27.
Setiorini, A., Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Ramadhan, D. A. (2021). Evaluation of the application of hospital management information system (SIMRS) in RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo using the HOT-Fit method. *In Journal of Physics:*

Conference Series (Vol. 1726, No. 1, p. 012011). IOP Publishing.
Susanty, M. (2013). Pengujian Model DeLone & McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 15(2), 142-150.