ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI PORTAL AKADEMIK DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS MODUL DOSEN PADA PORTAL IGRACIAS DI UNIVERSITAS TELKOM)

Aulia Rahma Fitria[1], Puspita Kencana Sari, S.Kom, MTI[2]
[1,2]Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
[1]auliarahma154@gmail.com, [2]puspita.kencana@gmail.com

Abstrak

iGracias merupakan portal utama yang digunakan Universitas Telkom sebagai media penyatu seluruh civitas akademik. Salah satu modul utama yang ada di iGracias yaitu modul dosen. Modul dosen digunakan untuk menunjang berbagai prosedur akademik di Universitas Telkom. Modul dosen juga digunakan untuk mendukung kontrol manajemen terhadap pelaksanaan prosedur akademik. Melihat pentingnya peran iGracias, khususnya pada modul dosen, maka faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi modul dosen menjadi penting untuk diketahui. Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (bagi pengguna dan organisasi) yang menurut DeLone & McLean merupakan faktor-faktor kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode *stratified random sampling* dalam menyebarkan kuesioner terhadap 222 responden. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Sedangkan kualitas informasi dan kualitas sistem hanya mempengaruhi kepuasan pengguna namun tidak mempengaruhi penggunaan sistem. Selain itu, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna tidak saling mempengaruhi. Hal tersebut mungkin terjadi karena Portal iGracias bersifat mandatory/wajib. Meskipun demikian, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sama-sama mempengaruhi manfaat bersih yang didapat oleh pengguna dan organisasi.

Kata Kunci: Faktor Keberhasilan, iGracias, Portal Akademik, Model DeLone & McLean, *Structural Equation Modeling* (SEM)

Abstract

iGracias is a main portal that implemented at Telkom University .The most important modul of iGracias is Lecturer's module because it used to support and control academic procedure. Considering the significant role of the lecturer's module, it's important to explore what factors that influence the success of iGracias. This research adopted DeLone and McLean model to measure information quality, system quality, service quality, system use, user satisfaction, and net benefits of the iGracias. This research use stratified random sampling method to distributed questionnaires to 222 faculty members of Telkom University. Structural Equation Modeling was used to analyze the data.

This research found that the service quality influences user satisfaction and system use. Furthermore the information quality and system quality only influence user satisfaction but not system use. In other side, system use and user satisfaction does not influence each other. It might be happened because iGracias Portal is mandatory system. However, both system use and user satisfaction influence net benefits obtained by users and organization.

Keywords: success factors, iGracias, Academic Portal, De Lone & McLean Model, Structural Equation Modeling (SEM)

1. Pendahuluan

Sejak menjadi universitas pada tahun 2013, Universitas Telkom menggunakan portal akademik iGracias. iGracias merupakan portal utama yang digunakan Universitas Telkom sebagai media penyatu seluruh civitas akademik. Salah satu modul utama yang ada di iGracias yaitu modul dosen. Modul dosen digunakan untuk menunjang berbagai prosedur akademik di Universitas Telkom. Salah satu keuntungan dari diimplementasikannya sistem informasi yaitu sebagai kontrol manajemen. [8,[16].Modul

dosen pada iGracias juga digunakan untuk mendukung kontrol manajemen terhadap pelaksanaan prosedur akademik. Contohnya, dalam pengontrolan proses input nilai, dimana Universitas Telkom menerapkan peraturan bahwa setiap dosen wajib menginputkan nilai maksimal 40 hari setelah tanggal ujian. Tanpa adanya modul dosen pada Portal iGracias, akan sulit dilakukan pengontrolan terhadap 962 dosen yang ada di Universitas Telkom. Melihat pentingnya peran iGracias, khususnya pada modul dosen, maka faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan implementasi modul dosen menjadi penting untuk diketahui.

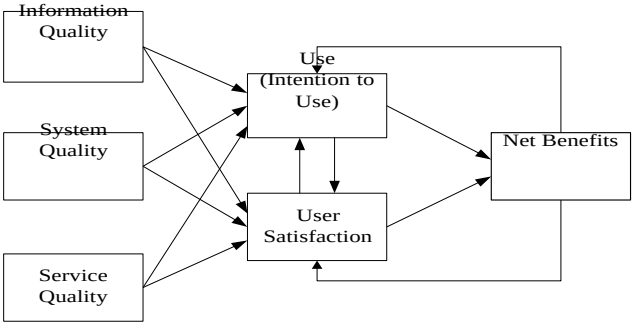
Banyak model yang dikembangkan oleh peneliti-peneliti terdahulu untuk mengevaluasi sistem informasi, diantaranya *Technology Acceptance Model* (TAM) [3], *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [6], *Task Technology Fit* (TTF) *Analysis*[7], dan *DeLone & McLean IS Success Model*[4]. Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi modul dosen pada iGracias. Model tersebut dipilih karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan mulai dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, hingga manfaat bersih (manfaat bagi pengguna dan organisasi). Sehingga, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi menjadi bahan masukan bagi Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom untuk meningkatkan kualitas modul dosen pada iGracias. Dengan adanya peningkatan kualitas modul dosen diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna (dosen) dan meningkatkan penggunaan modul tersebut sehingga dapat meningkatkan manfaat modul dosen pada iGracias bagi penggunanya (dosen) dan bagi Universitas Telkom.

Populasi dalam penelitian ini yaitu dosen tetap dan dosen LB yang ada di berbagai fakultas di Universitas Telkom. Penelitian ini menggunakan metode *stratified random sampling* dalam menyebarkan kuesioner terhadap 222 responden. *Stratified random sampling* dilakukan dengan menyesuaikan perbandingan jumlah responden per fakultas dengan jumlah dosen sebenarnya pada masing0masing fakultas. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan secara *offline* sejak 5 januari 2015 - 6 Februari 2015.

2. Dasar Teori

Untuk menunjang komunikasi dan transformasi informasi, organisasi memerlukan sistem informasi yang efisien dan dapat diandalkan[17]. oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengembangkan sistem informasi yang dapat diandalkan. Salah satu tahap pengembangan sistem informasi yang dianggap penting yaitu pemeliharaan sistem. Pada tahap ini dilakukan *review* untuk memantuau dan mengevaluasi sistem[12]. Salah satu model evaluasi sistem informasi yang sering digunakan adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean[5]. Model tersebut pertama kali dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992[4].

Dalam perkembangannya, peneliti-peneliti lainnya telah memvalidasi, menentang, mengkritik, atau menambahkan model kesuksesan SI DeLone & McLean. Berdasarkan kontribusi dari peneliti-peneliti tersebut, pada tahun 2002 DeLone dan McLean memperbarui model kesuksesan sistem informasi[5]. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang Telah diperbarui dpat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang Diperbarui

Keterangan[13]:

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*) : Karakteristik output SI yang diharapkan
b. Kualitas Sistem (*System Quality*) : Karakteristik yang diharapkan dari SI
c. Kualitas Layanan (*Service Quality*) : Kualitas layanan atau dukungan yang didapatkan pengguna dari penyelenggaran SI dan petugas *IT Support*

d. Penggunaan (*Use*) : Derajat dan cara pengguna memanfaatkan kapabilitas SI
e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) : Tingkat kepuasan pengguna terhadap SI
f. Manfaat Bersih (*Net Benefitss*) : Sejauh mana kontribusi SI bagi keberhasilan individu, organisasi, industri, dan bangsa

Untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dapat digunakan berbagai indikator pengukuran. Variabel kualitas informasi dapat diukur dengan menggunakan 7 dimensi[9], yaitu *volume of output, completeness, precision, accuracy, reliability, currency,* dan *format of output*. Variabel kualitas sistem dapat diukur dengan menggunakan 6 dimensi[9], yaitu *Flexibility, System Integration, Response Time, Recoverability, Convenience,* dan *Command Language.* Variabel Variabel Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi[14], yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Variabel penggunaan dapat diukur dengan 4 dimensi[9],[18], yaitu *daily use time, Frecuency of USe , Voluntariness of Use,* dan *Dependence of Use.* Variabel kepuasan pengguna dapat diukur dengan enam item pertanyaan yang digunakan oleh chin et al (1998)[9], dan variabel manfaat bersih apat diukur dengan tiga dimensi, yaitu produktivitas kerja, kontrol manajemen, dan kepuasan pelanggan [8].

Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut

H1 : Kualitas informasi *(information quality)* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)
H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
H3 : Kualitas sistem *(system quality)* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)
H4 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
H5 : Kualitas layanan *(service quality)* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)
H6 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
H7 : Kepuasan pengguna *(user satisfaction)* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)
H9 : Penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih
H8 : Pengguna *(use)* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
H10 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefits*)

Untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut, penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SPSS AMOS 22.0. Pengujian yang dilakukan meliputi uji *measurement model* dan uji *structural model*. Namun, sebelum dillakukan pengujian dengan menggunakan SEM, dilakukan pemeriksaan data terlebih dahulu untuk memastikan bahwa data penelitian telah memenuhi sejumlah asumsi yang dipersyaratkan [2]. Pemeriksaan data yang meliputi uji normalitas data, uji *outlier*, dan uji multikolinearitas. Hasil pemeriksaan data menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi persyaratan uji normalitas multivariat, uji *outlier*, dan uji multikolinearitas.

3. Pembahasan

3.1 Analisis Persepsi Responden

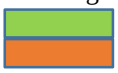
Berdasarkan skor jawaban responden terhadap variabel penelitian, disimpulkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Ringkasan hasil perhitungan persepsi responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Ringkasan Persepsi Responden

Fakultas	Skor Persepsi						
	IQ	SyQ	SeQ	U	US	NB	Rata-rata
FTE	67.2 %	61.6%	68.8%	69.3%	64.2%	67%	66.4%
FRI	62.3%	60%	66.8%	65.2%	59.1%	66%	63.2%
FIF	72.5%	67.7%	69.4%	68.8%	66%	71.3%	69.3%
FEB	69.2%	64.5%	68.4%	60.4%	63.8%	72.2%	66.4%
FKB	64.8%	56%	59.6%	62%	57%	59.8%	59.9%
FIT	66.3%	63%	67%	64.1%	62%	69.3%	65.3%
FIK	66%	62.3%	66.6%	64.7%	64.3%	70.5%	65.8%
Rata-rata	66.9%	62.16%	66.66%	64.93%	62.34%	68.01%	

Sumber: Data yang Telah Diolah

Keterangan:



Skor rata-rata persepsi responden per fakultas
Skor rata-rata persepsi responden (keseluruhan) per variabel

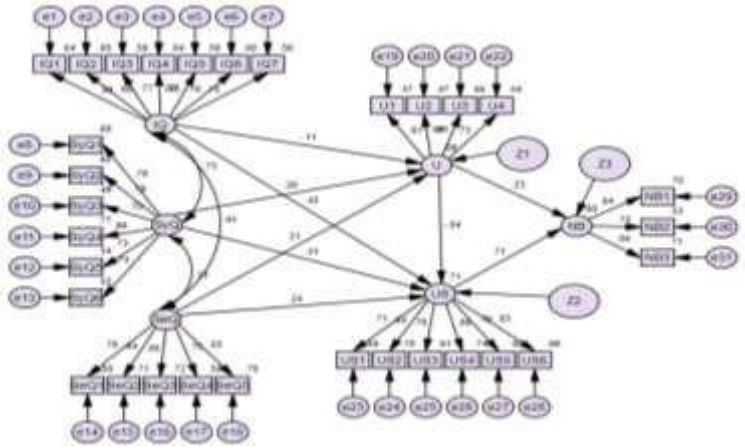
Dari tabel 1 diketahui bahwa persepsi responden terhadap implementasi modul dosen secara keseluruhan adalah sedikit baik. Skor persepsi terendah adalah skor responden dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB). Hal ini mungkin saja disebabkan oleh karakteristik dosen-dosen FKB yang secara umum lebih memahami bagaimana penyampaian informasi yang baik. Hal tersebut menyebabkan dosen-dosen FKB memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap modul dosen iGracias. Sedangkan modul dosen iGracias belum sesuai dengan ekpektasi dosen-dosen FKB, sehingga menimbulkan *gap* antara ekspektasi dan keadaan sebenarnya, terutama pada persepsi kualitas sistem dimana sistem merupakan media yang digunakan untuk meyampaikan informasi. Sedangkan skor persepsi tertinggi adalah skor responden dari Fakultas Informatika (FIF). Hal ini mungkin saja terjadi karena iGracias merupakan portal akademik yang diadopsi dari portal akademik yang digunakan IT Telkom sebelum IT Telkom, STISI Telkom, IM Telkom, dan Politeknik Telkom bergabung menjadi Universitas Telkom. Sehingga dosen-dosen Fakultas Informatika telah terbiasa memakai iGracias. Selain itu, sesuai dengan bidangnya, dosen-dosen Fakultas Informatika juga lebih memahami tentang teknologi informasi dan sistem informasi, sehingga lebih mudah beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan modul dosen iGracias. Jika dilihat dari persepsi responden secara keseluruhan, persepsi responden terhadap kualitas sistem memiliki skor terendah, yaitu 62.16%. Hal ini disebabkan karena masih sering terjadi eror pada modul dosen, terutama pada saat masa registrasi.

3.2 Uji *Measurement Model*

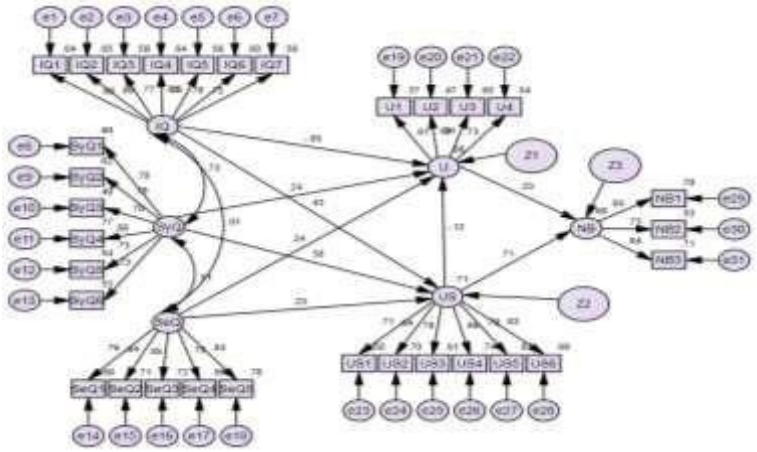
Uji *measurement model* dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang meliputi uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. [15] Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dalam model pengukuran. Sebagai acuan batas nilai loading minimal yaitu 0.45, namun disarankan 0.7. [2]. Uji validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE setiap variabel dengan nilai korelasi antar variabel dalam model. Uji validitas diskriminan terpenuhi apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi antar variabel.[10]. Sedangkan untuk uji reliabilitas, menggunakan *composite reliability*. Sebagai acuan, batas nilai *composite reliability* minimal untuk instrumen yang reliabel adalah 0.6, namun disarankan 0.7[2]. Berdasarkan hasil uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, dan uji reliabilitas, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel.

3.3 Uji *Structural Model*

Dalam penelitian ini pengujian model struktural dibagi menjadi dua model, yaitu model I dan model II. Hal ini dilakukan karena arah bolak balik dari variabel kepuasan pengguna ke variabel penggunaan dan dari variabel penggunaan ke variabel kepuasan pengguna tidak dapat diuji secara bersamaan sehingga harus diuji dua kali dengan menggunakan model I dan model II. Jika diuji secara bersamaan maka model struktural akan menjadi *unidentified*[1]. Walaupun menggunakan dua model, namun pengujian *measurement* tidak perlu dilakukan karena pengujian *measurement model* dilakukan terhadap masing-masing variabel bukan terhadap model secara keseluruhan sehingga estimasi nilai yang dihasilkan dari pengujian *measurement model* pada model I dan model II sama. Model I dan Model II dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2 *Structural Model* Penelitian (Model I)



Gambar 3 *Structural Model* Penelitian (Model II)

3.4 Uji *Overall Fit Model (Goodness of Fit Model)*

Jika hasil uji *Goodness of Fit* (GoF) model menunjukkan hasil yang baik, maka model tersebut dapat diterima[10]. Hasil uji *Overall Fit Model* pada model I dan model II dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Hasil uji *Overall Fit Model*

GoF Index	Cut of Value	Hasil		Evaluasi Model
		Model I	Model II	
RMR	< 0.08	0.055	0.055	Good Fit
PGFI	> 0.60	0.680	0.680	Good Fit
IFI	> 0.90	0.902	0.902	Good Fit
CFI	> 0.90	0.902	0.902	Good Fit
PRATIO	> 0.60	0.908	0.908	Good Fit
PCFI	> 0.60	0.818	0.818	Good Fit
RMSEA	> 0.05	0.070	0.070	Good FIt

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa uji *Overall Fit Model* pada model I dan model II tidak menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil uji *Overall Fit Model* kedua model tersebut terpenuhi sehingga model penelitian diterima.

3.5 Uji *Structural Parameter Estimated*

Setelah secara *overall* model struktural diterima, proses selanjutnya yaitu melihat hubungan antar konstruk dalam model. Dalam analisis SEM, jika P-*value* lebih kecil dari. 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel terdapat hubungan yang signifikan. Pada aplikasi AMOS, hubungan tersebut dapat dilihat pada *output regression weights.* Sedangkan untuk menilai seberapa erat hubungan tersebut, dapat dilihat pada kolom *output standardized regression weight*[15]. Hasil pengujian hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Pengujian Hubungan Antar Variabel

Hubungan	Model I		Model II		Keterangan
	p-value	*Standardizes Regression Weights*	*p-value*	*Standardizes Regression Weights*	
U ← IQ	0.423	-0.107	0.721	-0.055	Tidak signifikan
U ← SyQ	0.111	0.199	0.084	0.236	Tidak signifikan
U ← SeQ	0.039	0.211	0.029	0.239	Signifikan
US ← IQ	***	0.428	***	0.432	Signifikan
US ← SyQ	***	0.308	***	0.300	Signifikan
US ← SeQ	***	0.236	***	0.228	Sgnifikan
US ← U	0.452	-0.039	-	-	Tidak signifikan
U ← US	-	-	0.457	-0.122	Tidak signifikan
NB ← U	***	0.228	***	0.228	Signifikan
NB ← US	***	0.706	***	0.706	Signifikan

*Keterangan: *** menunjukkan nilai yang sangat kecil(< 0.001)*

3.6 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa:

a. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi penggunaan sistem, sehingga H1 ditolak. Hal ini mungkin terjadi karena modul dosen pada iGracias bersifat wajib/mandatory[15]. Selain itu, modul dosen iGracias juga menjadi salah satu kebutuhan utama bagi dosen, karena berbagai informasi penting hanya tersedia di modul dosen.
b. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 42,8% pada model I dan 43.2% pada model II, sehingga H2 diterima. Kualitas informasi yang disediakan mempengaruhi informasi yang diterima oleh penggunanya, sehingga mempengaruhi kepuasan penggunanya.
c. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan sistem, sehingga H3 ditolak. Hal ini mungkin terjadi karena modul dosen pada iGracias bersifat wajib/mandatory[15]. Selain itu, modul dosen iGracias juga menjadi salah satu kebutuhan utama bagi dosen, karena berbagai informasi penting hanya dapat diakses melalui modul dosen.
d. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 30,8% pada model I dan 30% pada model II. Sehingga H4 diterima. Kualitas sistem yang buruk akan menghambat kinerja penggunanya. Sehingga kualitas sistem yang buruk akan mengurangi tingkat kepuasan penggunanya. Begitu pula sebaliknya.
e. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi penggunaan sistem sebesar 21,1% pada model I dan 23.9% pada model II. Sehingga H5 diterima. Contohnya, jika petugas *help desk* ramah terhadap *user*, maka ketika terdapat fitur baru pada modul dosen yang dirasa membingungkan, *user* akan bertanya kepada petugas *helpdesk*. Namun, jika petugas *help desk* tidak ramah terhadap *user*, *user* merasa malas untuk menanyakan hal tersebut dan tidak mempedulikan fitur baru tersebut, sehingga penggunaan modul dosen menjadi kurang maksimal.
f. Model I dan model II, menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 23.6% pada model I dan 22.8% pada model II. Sehingga H6 diterima. Kualitas layanan yang baik akan membuat penggunanya merasa senang, sehingga meningkatkan kepuasan penggunanya.
g. Model II menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengguna tidak mempengaruhi penggunaan sistem. Sehingga, H7 ditolak. Hal ini mungkin terjadi karena modul dosen pada iGracias bersifat wajib/mandatory[15]. Penggunaan modul dosen bukan ditentukan oleh kepuasan penggunanya, namun ditentukan oleh faktor lainnya seperti faktor kebutuhan informasi dan kualitas layanan yang diterima pengguna.
h. Model menunjukkan hasil bahwa penggunaan sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna Sehingga H8 ditolak. Hal ini mungkin terjadi karena modul dosen pada iGracias bersifat wajib/mandatory[15]. Kepuasan pengguna modul dosen bukan ditentukan oleh penggunaan modul tersebut, namun ditentukan oleh faktor lainnya seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diterima pengguna.
i. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa penggunaan sistem mempengaruhi manfaat bersih. sebesar 22.8% pada model I dan model II. Sehingga, H9 diterima. Contohnya, ketika dosen (pengguna modul dosen) tidak menginputkan nilai mahasiswa, maka mahasiswa sebagai salah satu *customer* modul dosen tidak dapat melihat nilai mata kuliahnya. Sehingga mengurangi tingkat kepuasan mahasiswa. Hal tersebut berdampak pada manfaat bersih dari modul dosen.
j. Model I dan model II menunjukkan hasil bahwa kepuasan penggunaan mempengaruhi manfaat bersih sebesar 70.6%. Sehingga H10 diterima. Ketika pengguna tidak puas dengan modul dosen, maka pengguna tersebut akan menggunakan modul dosen dengan rasa terpaksa. Rasa terpaksa tersebut akan membuat penggunanya menggunakan modul dosen hanya untuk memenuhi tugasnya saja, seperti untuk input nilai dan lain-lain. Padahal banyak fitur lain yang ditawarkan, sehingga manfaat bersih yang didapat menjadi kurang maksimal.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Sedangkan kualitas informasi dan kualitas sistem hanya mempengaruhi kepuasan pengguna namun tidak mempengaruhi penggunaan sistem. Selain itu, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna tidak saling mempengaruhi. Hal tersebut terjadi karena Portal iGracias bersifat mandatory/wajib. Meskipun demikian, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sama-sama dianggap penting karena sama-sama mempengaruhi manfaat bersih yang didapat oleh pengguna dan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Budiyanto. (2009). *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean, Studi Kasus: Implementasi Billing System di RSUD Kabupaten Sragen.* Tesis Magister pada FE UNS: tidak diterbitkan.

[2] Dachlan, Usman. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling Tingkat Dasar*. Semarang: Lentera Ilmu.

[3] Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw Paul R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8 Agustus 1989), 982-1003.

[4] DeLone, William H., dan McLean, Ephraim R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 3(I), 60-95.

[5] DeLone, William H., dan McLean, Ephraim R. (2002). Information Systems Success Revisited. *Proceeding of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.*

[6] Doll, William J., Xia, W., dan Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*, 18(IV), 456-461.

[7] Godhue, Dale L., dan Thompson, Ronald L. (1995). Task Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(II), 213-236.

[8] Falgenti, Kursehi dan Pahlevi, Said M. (2013). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah, Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT. CP. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 10(II), 161-183.

[9] Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 36(II), 8-27.

[10] Latan, Hengky. (2013). *Model Persamaan Struktural: Teori Implementasi AMOS 21.0.* Bandung: Alfabeta.

[11] Latan, Hengky. (2012). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80.* Bandung: Alfabeta.

[12] O'Brien, James dan Marakas, George M. (2011). *Management Information* System (10th ed.). New York. United States: McGraw-Hill Irwin.

[13] Petter, S., DeLone, William H., dan McLean, Ephraim R. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Information Systems*, 29(IV), 7-61.

[14] Pitt, Leyland F., Watson, Richard T., dan Kavan, C. B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(II), 173-187.

[15] Santoso, Singgih. (2012). *Structural Equation Modeling (SEM).* Jakarta: Elex Media Komputindo.

[16] Torkzadeh, G.and Doll, W.J. (1999). The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work. *OMEGA The International Journal of Management Science*, 27(III): 327-339.

[17] Trkman, Marina dan Trkman, Peter. (2009). A Wiki as Intranet: A Critical Analysis Using The DeLone and McLean Model. *Online Information Review*, 33(VI), 1087-1102.