

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi menurut James A. O'Brien (2005:5, dikutip dalam Lestari, Kertahadi, Suyadi, 2013) yaitu kombinasi antara sumber daya manusia, teknologi informasi berupa perangkat lunak dan perangkat keras, jaringan komunikasi, sumber data, dan proses bisnis dari suatu kebijakan yang diambil, disimpan, diubah, dan disebarkan informasi tersebut pada suatu organisasi. Menurut Krismiaji (2015:15, dikutip dalam Mahardika, 2020) sistem informasi hal yang dilakukan oleh organisasi untuk mendapatkan data, menyimpan data, dan mengolah data serta hal yang dilakukan oleh organisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan suatu informasi sehingga dapat digunakan sesuai dengan tujuan organisasi. Laudon & Laudon (2005:9-10, dikutip dalam Lestari, Kertahadi, Suyadi, 2013) menyatakan bahwa sistem informasi yaitu hubungan komponen yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan informasi guna mendukung dalam pengambilan keputusan, koordinasi, control, analisis, dan visualisasi pada suatu organisasi.

Dari beberapa pengertian-pengertian sistem informasi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi yaitu kombinasi hubungan antara sumber daya manusia berupa orang, teknologi informasi berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang saling bekerja sama berdasarkan proses bisnis suatu kebijakan untuk mengumpulkan data, mengolah data, menyimpan data hingga melaporkan data dalam bentuk informasi yang dapat digunakan oleh organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

2.2 Efektivitas Sistem Informasi

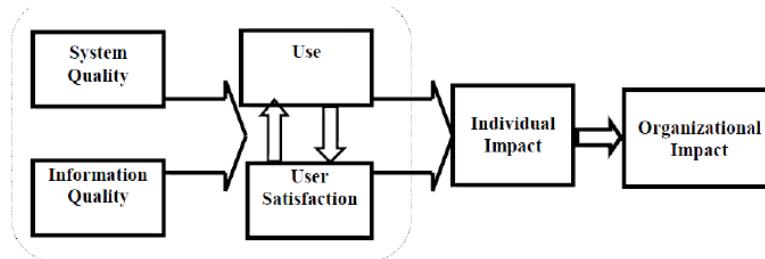
Dalam hal pengukuran efektivitas suatu sistem informasi menurut Hadiati (2003, sebagaimana dikutip oleh Baridwan dan Hanum, 2007) sistem informasi dikatakan penting bagi organisasi sehingga perlu dipertimbangkan dampaknya terhadap suatu sistem organisasi. Menurut Anthony dan Vijay Govindarajan (2012, dikutip dalam Intishar dan Muanas, 2018) yakni efektivitas dapat dijadikan tolok ukur dalam keberhasilan suatu organisasi dengan menghubungkan antara input dan output. Pengertian lain efektivitas menurut Irfianto dan Utami (2013, dikutip dalam Putri, 2021) yaitu cara yang dapat digunakan untuk mengukur program atau kegiatan telah tercapai manfaat dan hasilnya pada suatu organisasi. Dari beberapa pengertian efektivitas diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem informasi diperlukan untuk mengukur keberhasilan suatu program dan kegiatan pada organisasi telah tercapai manfaat dan hasil yang diharapkan karena sistem informasi penting bagi suatu organisasi dan perlu dipertimbangkan dampaknya. Dalam Putri (2021) menyatakan bahwa melalui suatu model kesuksesan sistem informasi dapat mengukur kualitas sistem informasi termasuk efektivitas suatu sistem informasi

yang berguna dalam pengembangan suatu sistem informasi. Pada penelitian ini, model kesuksesan yang dipilih yaitu model DeLone dan McLean yang merupakan salah satu model yang sering digunakan dalam mengukur sistem informasi.

2.3 Model DeLone dan McLean

Pada tahun 1981-1987 William H. DeLone dan Ephraim R. McLean melakukan penelitian tentang suatu model yang menjelaskan apa saja dimensi yang dapat memengaruhi suatu hasil dari sistem informasi yaitu terdapat 6 dimensi yang memengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi yang dikenal dengan D&M Information System Success Model. 6 dimensi tersebut yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dampak individual (*Individual Impact*), dan dampak organisasional (*Organizational Impact*). Pada model tersebut dijelaskan bahwa masing-masing dimensi sistem informasi tersebut memiliki hubungan atau ketergantungan yaitu kualitas sistem akan memengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Kualitas informasi juga akan memengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Selanjutnya, penggunaan sistem dan pengguna akan memengaruhi dampak individual dan hasil dari dampak individual tersebut akan memengaruhi dampak organisasional. Sehingga, apabila salah satu dari variabel tersebut gagal maka seluruh sistem akan terganggu (DeLone & McLean, 1992, dikutip dalam Aziati, 2020).

Gambar II. 1 Model DeLone dan McLean

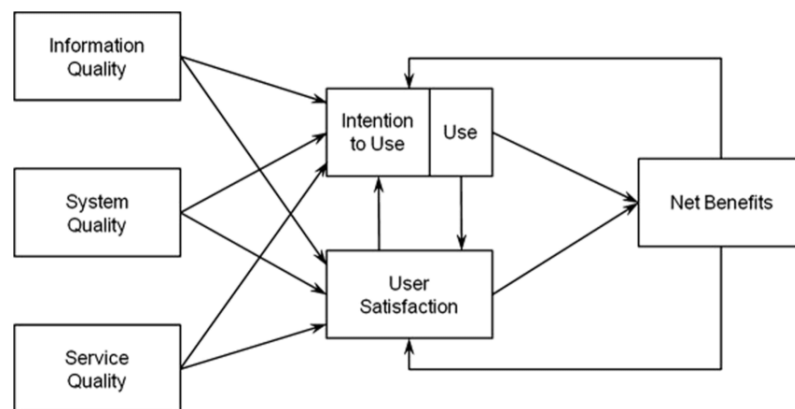


Sumber: Delone dan Mclean (1992, dalam Aziati, 2020)

Banyak peneliti yang menguji model tersebut setelah dipublikasikan ke dalam berbagai konteks yang berbeda-beda dan menghasilkan variabel *Use* yang dipisahkan dengan *Usefulness* dengan alasan suatu sistem yang banyak digunakan belum tentu sistem tersebut berguna. Selain itu, peneliti yang berargumen bahwa penambahan variabel kualitas layanan (*Service Quality*) harus disertakan pada model tersebut. Pada tahun 2003, Delone dan McLean meneliti kembali dan melakukan perbaikan pada model tersebut menambahkan kualitas layanan dan mengganti dampak individu dan dampak organisasional menjadi Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Sehingga 6 dimensi atau variabel yang akan memengaruhi suatu sistem yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Pada dimensi atau variabel sistem informasi model tersebut saling memiliki hubungan atau ketergantungan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan memengaruhi kepuasan pengguna dan intensi pengguna yang kemudian akan saling memengaruhi juga pada manfaat bersih.

Gambar II. 2 Model DeLone dan McLean



Sumber: DeLone dan McLean (2003, dalam Putri, 2021)

Penjelasan dari 6 dimensi atau variabel model Delone & McLean yang bisa diterapkan yaitu:

1. Kualitas Sistem

Delone & McLean (2003, dikutip dalam Aziati, 2020) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berfokus pada performa sistem tersebut sehingga merujuk pada kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Delone & McLean, 2013 dikutip dalam Aziati, 2020). Kualitas sistem yang baik dan mampu memberikan kepuasan pengguna dapat memberikan keandalan pada suatu sistem informasi karena semakin baik persepsi kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan penggunaannya (Guimaraes, 1992 dalam Aziati, 2020).

2. Kualitas Informasi

Jogiyanto (2005, dikutip dalam Fendini, dkk, 2013) menyatakan bahwa variabel kualitas informasi menentukan kualitas pada sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2005, dikutip dalam Fendini, dkk, 2013) bahwa variabel kualitas layanan yang dapat diukur dengan indikator akurat, tepat, dan relevan.

3. Kualitas Layanan

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan upaya organisasi dalam memberikan layanan terhadap kebutuhan pelanggan yang andal, bersikap empati, responsif, memberi jaminan, dan memberi kepastian. 5 unsur yang dikenal berkaitan dengan konsep kualitas layanan “RATER” yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* (Parasuraman, 2001, dikutip dalam Jayanti, 2016).

4. Intensitas Pengguna

Intensitas pengguna diartikan waktu penggunaan produk atau layanan dalam suatu periode yang digunakan oleh pengguna (Wijaya dan Chandra, 2013). Wahyuni (2011) menyatakan bahwa variabel ini digunakan untuk menentukan penggunaannya adalah suatu keharusan atau hanya sukarela.

5. Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007, dikutip dalam Fendini, dkk, 2013) bahwa variabel kepuasan pengguna berupa respon pemakaian suatu sistem informasi. Pengukuran variabel ini dengan indikator efisiensi, efektivitas, dan kepuasan serta kepuasan yang telah diharapkan (McGill, et al. 2003, dikutip dalam wahyuni, 2011). Dalam penelitian ini kepuasan penggunaan aplikasi *Electronic Customs Declaration (ECD)* pada pegawai kantor KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta, KPPBC TMP Ngurah Rai, KPPBC TMP B Kualanamu, dan KPPBC TMP B Juanda.

6. Manfaat Bersih

Variabel manfaat bersih adalah variabel yang muncul pada tahun 2003 setelah dilakukan penelitian kembali oleh Delone dan Mclean sehingga pada variabel sebelumnya yaitu dampak organisasi dan dampak individu yang berubah menjadi manfaat bersih (Delone dan Mclean, 2003, dikutip dalam Aziati, 2020). Kertahadi (2016, dikutip dalam Aziati, 2020) menyatakan bahwa hasil dari perubahan variabel dampak organisasi dan dampak individu menjadi manfaat bersih merupakan peningkatan dari sistem informasi yang dampaknya tidak hanya pada individual dan organisasi namun akan berdampak pada hal yang lebih luas yaitu pada pengguna, antar organisasi, dan masyarakat secara luas.

Menurut Muller dan Urbach (2012, dikutip dalam Pambudi, Aprilia, Sedyono, Widodo, 2022) bahwa beberapa penelitian yang dilakukan sampai saat ini berfokus pada penilaian dan pengukuran bagian yang dipilih dari suatu model dan penelitian yang menggunakan model yang lengkap akan membantu perluasan pemahaman mengenai validitas model secara menyeluruh. Model kesuksesan Delone dan Mclean akan tetap relevan dan populer ditahun yang akan datang serta pembaharuannya akan memberikan argumen yang kuat untuk menghemat model dan akurasi serta banyak penelitian yang menggunakan model ini untuk memberi dasar yang luas dari dukungan tinjauan dan bukti pada implementasinya.

Menurut penelitian Van Cauter et al (2017, dikutip dalam Putri, 2021) bahwa penelitian yang dilakukan pada organisasi di sektor public dengan metode

kuantitatif, hubungan antara variabel intensitas pengguna terhadap manfaat bersih yang tidak memengaruhi secara signifikan pada sistem informasi sektor publik.

2.4 Konsep Penyampaian Pemberitahuan *Electronic Customs Declaration* (ECD)

Ketentuan yang mengatur impor barang yang dibawa oleh penumpang dan awak sarana pengangkut diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 203/PMK.04/2017 tentang Ketentuan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut. Dalam peraturan tersebut, diatur penumpang dan awak sarana pengangkut yang masuk ke dalam daerah pabean dari luar daerah pabean harus menyampaikan atau memberitahukan barang yang dibawanya secara lisan atau secara tertulis yang disampaikan menggunakan *Customs Declaration* (CD) dan/atau Pemberitahuan Impor Barang Khusus (PIBK).

Dalam penyampaian *Customs Declaration* secara elektronik mengacu pada dasar hukum Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai PER-09/BC/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ekspor dan Impor Barang yang Dibawa oleh Penumpang dan Awak Sarana Pengangkut, dalam peraturan tersebut perbedaan penyampaian yang dilakukan secara manual yaitu menggunakan website atau aplikasi. Pada aplikasi ini, dilakukan akomodir penyampaian *Customs Declaration* secara elektronik oleh penumpang dan awak sarana pengangkut serta penerimaan data *Customs Declaration* secara elektronik oleh pegawai bea dan cukai, PIBK yang diisi secara elektronik oleh penumpang dan awak sarana pengangkut, penetapan dan penelitian atas barang milik penumpang dan awak sarana pengangkut, sistem billing yang telah terintegrasi, MPN G3, dan pendaftaran IMEI terhadap perangkat seluler,

komputer genggam, dan komputer tablet (HKT) yang diperoleh dari luar daerah pabean yang dibawa oleh penumpang dan awak sarana pengangkut. Tujuan dilakukannya pengembangan sistem informasi berupa aplikasi Elektronik *Customs Declaration*, yaitu:

1. Penyampaian *Customs Declaration* dan PIBK secara elektronik

Penyampaian oleh penumpang dan awak sarana pengangkut dapat dilakukan secara online melalui website atau aplikasi dan dapat diisi sebelum keberangkatan.

2. Data diadministrasikan dalam *database* sistem

Data penyampaian barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut teradministrasi dan tersimpan dalam database sistem dengan baik.

3. Data diterima secara lebih cepat

Penyampaian barang bawaan penumpang dan awak sarana pengangkut yang dapat dilakukan sebelum keberangkatan dapat mempercepat penerimaan data sehingga terdapat banyak waktu untuk pegawai bea dan cukai untuk penelitian awal.

4. Dukungan pelayanan dan pengawasan yang efisien dan praktis

Pengadministrasian data *Customs Declaration* yang baik akan meningkatkan kualitas data sehingga dapat dihubungkan dengan data lain untuk tujuan pengawasan dan pelayanan lain.

5. Standardisasi pelayanan kantor pabean

Keseragaman pelayanan atas penyampaian *Customs Declaration* secara elektronik terhadap kantor-kantor yang telah mengembangkan aplikasi mandiri menjadi satu aplikasi/website yang diakses yang diberlakukan secara nasional.

6. Hasil tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional

Pengembangan aplikasi pelayanan penyampaian *Customs Declaration* dan PIBK secara elektronik yang terhubung dengan sistem pembayaran baik secara manual maupun sistem billing yang merupakan rekomendasi aparat pengawas fungsional Direktorat Teknis Kepabeanan.

Gambaran umum proses bisnis dari pengembangan sistem informasi pada otomasi administrasi barang bawaan penumpang BC 2.2 antara lain:

- 1) Penyampaian pemberitahuan BC 2.2 secara elektronik sehingga akan mempermudah dilakukan monitoring dan pengawasan pada unit pelayanan berbeda;
- 2) Laporan hasil pemeriksaan barang dapat digunakan sebagai verifikasi dan validasi nominal BC 2.2;
- 3) Registrasi IMEI;
- 4) Terintegrasi dengan sistem GRIPS PPATK;
- 5) Terintegrasi dengan BC 3.4; dan
- 6) Pengenaan sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perubahan proses bisnis dari manual menjadi elektronik akan mengurangi kekurangan BC 2.2 manual yang menyebabkan antrean di bandara serta mengurangi biaya cetak formulir BC 2.2. Manfaat lain dengan adanya aplikasi ini

yaitu akan mempermudah pimpinan dalam pemantauan kegiatan pembawaan barang penumpang yang dilakukan dan juga pemantauan penerimaan negara dari pembawaan barang penumpang. Dengan adanya sistem informasi yang dikembangkan ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada pada lapangan serta dapat mengoptimalkan pelayanan dan pengawasan dengan lebih efektif dan efisien.

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada subbab ini dijelaskan mengenai bahan pendukung penelitian yang meliputi beberapa literatur dan hasil penelitian sejenis maupun terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan pendukung memuat kriteria metode penelitian kuantitatif, objek penelitian sistem informasi atau aplikasi, serta terkait dengan efektivitas suatu sistem informasi. Referensi yang digunakan oleh peneliti bersumber dari artikel, penelitian sejenis, jurnal-jurnal, metode serta model penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Peneliti menggunakan referensi tersebut sebagai acuan dan juga sebagai pembandingan penelitian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian sejenis atau terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mendukung penelitian ini.

2.5.1. Penelitian Yusrina Aziati (2020)

“Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean”

Penelitian yang dilakukan oleh Aziati (2020) dilakukan untuk menguji seberapa besar kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-commerce shopee berdasarkan pengaruh dari pengalaman pengguna dengan metode delone dan mclean yang ditambahkan dengan variabel *perceived utilitarian* dan *perceived hedonic*. Penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil dari uji reliabilitas dan validitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan sudah memenuhi syarat sehingga dikatakan valid dan dapat digunakan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dilihat dari indikator *Overall Satisfaction* pada variabel *User Satisfaction* terdapat 83% dari 423 responden puas dengan aplikasi mobile shopee sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan aplikasi mobile shopee. Pada variabel *perceived hedonic*, *user*, *system quality* dan *information quality* menunjukkan bahwa dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan antara service quality dengan use dan *user satisfaction* dinyatakan ditolak pada pengujian *t-test* sehingga keduanya tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam penggunaan dan kepuasan pengguna. Variabel *perceived utilitarian* terhadap *user satisfaction* memiliki hubungan yang pengaruhnya tidak signifikan karena hasil pengujian *path coefficients* dan *t-test* dibawah ambang batas dan *perceived hedonic* memiliki

hubungan signifikan dengan *user satisfaction* karena nilainya diatas ambang batas. Diketahui faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi mobile shopee adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kesenangan yang dirasakan, dan penggunaan memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna yang signifikan.

2.5.2. Penelitian Tivara Merliana Putri dan Muhammad Anshar Syamsuddin (2021)

“Efektivitas Penggunaan Customs-Excise Information System and Automation (CEISA) Manifes Outward pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok”

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi CEISA Manifes Outward dalam rangka proses administrasi pada Kantor Pelayanan Utama Tipe A Tanjung Priok dengan dengan model kesuksesan Delone dan Mclean. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan teknik kuesioner dan observasi lapangan langsung. Terhadap hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil bahwa uji validitas dinyatakan dapat digunakan untuk uji reliabilitas, pengujian korelasi, pengujian regresi dan perhitungan tingkat efektivitas. Sedangkan pada uji reliabilitas diketahui konsisten atau reliabel serta dinyatakan mencukupi.

Hasil penelitian diketahui dari hasil analisis statistik deskriptif penggunaan CEISA Manifes Outward pada KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok sebesar 80,36% yang berarti memiliki nilai interpretasi pada tingkat efektif (sukses). Hasil penelitian dari uji hipotesis dinyatakan dapat diterima semua karena secara positif

saling memengaruhi. Sehingga, secara keseluruhan berdasarkan model kesuksesan Delone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna yang juga memengaruhi manfaat bersih.

2.5.3. Syamsuddin (2017)

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Aplikasi Piutang Dan Pengembalian (SAPP) di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai”

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsuddin (2017) dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas Sistem Aplikasi Piutang dan Pengembalian (SAPP) dengan menggunakan model kesuksesan Delone dan Mclean dengan dilakukan penyesuaian sesuai dengan kondisi organisasi dan penambahan variabel dari model penelitian sebelumnya. Beberapa variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat bersih dan kondisi fasilitas. Metode yang digunakan yaitu dengan teknik kuesioner kepada pengguna SAPP di lingkungan DJBC.

Hasil dari survei yang dilakukan pengolahan dan analisis menggunakan aplikasi SmartPLS dengan teknik *Structural Equation Modelling (SEM)*. Hasil dari uji reliabilitas dan validitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel sudah memenuhi syarat sehingga dapat diterima. Hasil pengujian terhadap hipotesis yang telah dibuat menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem aplikasi piutang dan pengembalian (SAPP) pada Direktorat

Jenderal Bea dan Cukai yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kondisi fasilitas.

2.5.4. Puspitarini (2018)

“Efektivitas Sistem Informasi Perencanaan dan Keuangan Akrual (SIRKA) dalam Proses Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Situbondo”

Penelitian yang dilakukan oleh Puspitarini (2018) dilakukan untuk menganalisis efektivitas dari sistem informasi perencanaan dan keuangan akrual pada proses perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Situbondo dengan menggunakan model Delone dan Mclean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan *net benefit*. Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh pengguna SIRKA perencanaan. Data yang digunakan merupakan data primer hasil dari penyebaran kuesioner kepada pengguna SIRKA. Hasil dari penyebaran kuesioner kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS. Beberapa pengujian yang dilakukan yaitu evaluasi model pengukuran untuk menguji validitas dan reliabilitas hasil kuesioner tersebut. pengujian lainnya yaitu dengan evaluasi model struktural untuk melihat hubungan antar variabel yang telah dilakukan hipotesis sebelumnya dan dilakukan uji hipotesis. Hasil dari pengujian tersebut membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna SIRKA dan *net benefit* sedangkan kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna dan *net benefit*.

2.5.5. Nofiantoro dan Febriani (2021)

“Efektivitas Aplikasi i-KURMA dalam Proses Pemutusan Pemberian Pembiayaan di PT Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam”

Penelitian yang dilakukan oleh Nofiantoro dan Febriani (2021) dilakukan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi i-KURMA di PT BSI KC Langsa Darussalam. Teknik pengumpulan yang digunakan yaitu dengan penelitian kuantitatif. Model yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi I-KURMA yaitu dengan model Delone dan McLean yang dimodifikasi. Variabel yang digunakan meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih.

Pengolahan dan analisis penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS dengan teknik Structural Equation Modelling (SEM). Hasil dari uji reliabilitas dan validitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel sudah memenuhi syarat sehingga dapat diterima. Hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas aplikasi i-KURMA dalam proses pemutusan pembiayaan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih yang juga dikuatkan dengan hasil statistika deskriptif yang menyatakan bahwa faktor-faktor ini memiliki rata-rata tiap variabel yang menunjukkan bahwa aplikasi i-KURMA efektif membantu kinerja pengguna.

2.5.6. Bahrudin, Muzaki, dan Wardani (2023)

“Pengukuran Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Teori Delone & Mclean”

Penelitian yang dilakukan oleh Bahrudin, Muzaki, dan Wardani (2023) dilakukan untuk mengukur efektivitas penggunaan Senayan Library Management Sistem (SLIMS). Model yang digunakan yaitu teori Delone dan Mclean dan dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS. Teknik penelitian menggunakan statistik deskriptif. Variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas servis, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih. Hasil dari kuesioner dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dan diketahui terdapat 2 indikator yang tidak memenuhi sehingga harus dikeluarkan. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan seluruh variabel konsisten dan dapat digunakan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa 3 hipotesis yang dapat diterima yaitu kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta penggunaan terhadap manfaat bersih. Sedangkan terdapat 6 hipotesis yang tidak dapat diterima yaitu kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap keuntungan bersih.