


**Jutisi:** Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi  
<https://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/index>  
 Jl. Ahmad Yani, K.M. 33,5 - Kampus STMIK Banjarbaru  
 Loktabat – Banjarbaru (Tlp. 0511 4782881), e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com  
 e-ISSN: 2685-0893

## **Analisis Kesuksesan *Reporting Information System* Menggunakan *Model DeLone & McLean* pada Kantor Jasa Penilai Publik**

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v15i2.3593>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC) 

**Erwan<sup>1\*</sup>, Ahmad Zulfan<sup>2</sup>**

Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Muhammadiyah Batam, Batam, Indonesia

\*e-mail Corresponding Author: [erwan.rhr@gmail.com](mailto:erwan.rhr@gmail.com)

### **Abstract**

*This study examines the extent to which the Reporting Information System (RIS) implemented at the Batam branch of a public appraisal firm has achieved its intended success, evaluated through a simplified version of the DeLone & McLean IS Success Model. A sequential explanatory mixed-method design was adopted, engaging all 16 active system users as participants through a census-based approach, yielding a complete response rate. The study investigates how System Quality and Information Quality shape User Satisfaction, and how satisfaction subsequently translates into Individual Impact, combining regression analysis with in-depth thematic interviews. Findings reveal that all constructs were perceived favorably, with mean scores consistently exceeding 3.9. Information Quality emerged as the dominant predictor of User Satisfaction, which in turn strongly accounted for Individual Impact ( $R^2 = 0.82$  and  $0.62$ , respectively). Although System Quality exhibited a positive directional effect, its contribution fell short of statistical significance, attributable to the limited sample size and shared variance between predictors. Qualitative evidence reinforced the primacy of Information Quality, reflecting the output-oriented and compliance-critical nature of the system context. To optimize overall system performance, the study recommends addressing server stability issues, restructuring automated report templates, and introducing role-specific interface customization.*

**Keywords:** Information Systems; System Success; DeLone & McLean; Information Quality; User Satisfaction.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana kesuksesan Sistem Informasi RIS yang diimplementasikan pada kantor cabang Batam sebuah perusahaan jasa penilai publik, menggunakan pendekatan model DeLone & McLean yang telah diadaptasi sesuai konteks sistem. Desain penelitian yang digunakan adalah sequential explanatory dengan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif, melibatkan seluruh 16 pengguna aktif sebagai partisipan melalui teknik sensus sehingga diperoleh tingkat respons penuh. Penelitian mengkaji bagaimana *System Quality* dan *Information Quality* membentuk *User Satisfaction*, serta bagaimana kepuasan tersebut selanjutnya berdampak pada *Individual Impact*, melalui analisis regresi yang diperkuat wawancara tematik mendalam. Hasil penelitian menunjukkan seluruh konstruk berada pada level penilaian yang tinggi dengan rerata konsisten di atas 3,9. *Information Quality* terbukti menjadi prediktor dominan bagi *User Satisfaction*, yang kemudian secara kuat memengaruhi *Individual Impact* ( $R^2 = 0,82$  dan  $0,62$ ). *System Quality* menunjukkan arah pengaruh positif namun tidak mencapai ambang signifikansi statistik, yang dikaitkan dengan keterbatasan ukuran sampel dan tingginya varians bersama antar prediktor. Bukti kualitatif memperkuat dominasi *Information Quality*, mencerminkan karakteristik sistem yang berorientasi pada output dalam lingkungan *compliance-critical*. Guna mengoptimalkan kinerja sistem secara menyeluruh, penelitian merekomendasikan perbaikan stabilitas server, restrukturisasi template laporan otomatis, dan penerapan kustomisasi antarmuka berbasis peran jabatan.

**Kata kunci:** Sistem Informasi; Kesuksesan Sistem; DeLone & McLean; Information Quality; User Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Transformasi digital telah membawa perubahan mendasar dalam cara organisasi di berbagai sektor menjalankan operasionalnya, termasuk jasa profesional. Dalam kerangka kebijakan nasional, Pemerintah Indonesia melalui RPJMN 2020–2024 telah menetapkan akselerasi ekonomi digital sebagai salah satu target prioritas pembangunan [1], yang cakupannya tidak hanya menjangkau sektor ekonomi konvensional tetapi juga mencakup organisasi profesional yang selama ini masih mengandalkan proses berbasis manual [2]. Lebih lanjut, Indonesia *Digital Economy Roadmap 2021–2024* menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital membutuhkan sinergi antara kesiapan infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi sumber daya manusia, dan kebijakan yang kondusif [3].

Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) merupakan profesi penunjang pasar modal yang memiliki peran strategis dalam memberikan penilaian objektif atas aset, bisnis, dan properti untuk kepentingan transaksi ekonomi maupun pemenuhan kewajiban regulasi. Dalam menjalankan fungsinya, KJPP menghadapi kompleksitas pengelolaan data penilaian yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari klien, regulator, hingga kementerian terkait. Kompleksitas ini mendorong adopsi sistem informasi sebagai instrumen peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam proses pelaporan [4]. Sejalan dengan hal ini, sistem informasi yang diimplementasikan secara tepat dalam organisasi profesional terbukti mampu meningkatkan produktivitas sekaligus menekan biaya operasional secara bermakna [5].

Namun demikian, tidak semua implementasi sistem informasi berhasil mencapai tujuannya. Kajian terhadap proyek sistem informasi di Indonesia mengungkapkan bahwa sebagian besar mengalami kendala serius atau bahkan kegagalan, terutama dipicu oleh absennya evaluasi kesuksesan sistem pasca implementasi [6][7]. KJPP Batam telah mengoperasikan Sistem Informasi RIS (*Reporting Information System*) sebagai platform utama pelaporan dan pemantauan hasil penilaian. Meski demikian, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi komprehensif terhadap tingkat kesuksesan sistem tersebut, khususnya dari sudut pandang pengguna di tingkat cabang. Padahal, evaluasi kesuksesan sistem informasi merupakan langkah krusial untuk memastikan investasi teknologi benar-benar memberikan dampak yang optimal bagi organisasi [8].

Dalam literatur evaluasi sistem informasi, Model DeLone & McLean *Information Systems Success* dikenal sebagai kerangka yang paling luas digunakan oleh para peneliti [9]. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992, kemudian disempurnakan pada 2003 dengan penambahan dimensi kualitas layanan serta pengintegrasian dampak individual dan organisasional ke dalam satu konstruk manfaat bersih [10]. Secara keseluruhan, model ini mengidentifikasi enam dimensi yang saling terhubung dalam menentukan kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan atau niat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Relevansi model ini terus terkonfirmasi melalui berbagai kajian, salah satunya meta-review kritis Jeyaraj (2020) terhadap 110 artikel yang menggunakan model ini, yang menyimpulkan bahwa model DeLone & McLean tetap adaptif untuk beragam konteks sistem informasi dengan fleksibilitas penyesuaian dimensi sesuai karakteristik sistem yang dievaluasi [11].

Di tingkat nasional, penerapan model DeLone & McLean telah dilakukan pada berbagai sektor dengan hasil yang secara konsisten mengonfirmasi validitas model dalam konteks Indonesia. Pada sektor pendidikan tinggi, Utami et al. (2022) membuktikan bahwa ketiga dimensi kualitas sistem, informasi, dan layanan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem informasi akademik [12]. Sementara itu, Aprillia dan Putra (2021) dalam konteks sistem informasi manajemen rumah sakit menemukan bahwa kualitas output informasi menjadi faktor penentu utama dalam sistem yang bersifat *compliance-critical*, dan bahwa sistem pelaporan berkarakter akurasi tinggi memiliki dinamika kesuksesan yang berbeda dari sistem transaksional biasa [13]. Setyawan et al. (2020) memperluas cakupan model dengan mengintegrasikan faktor penerimaan teknologi ke dalam *framework* DeLone & McLean untuk menganalisis adopsi pembelajaran digital, dan menemukan bahwa kualitas sistem maupun informasi sama-sama berperan penting dalam mendukung efektivitas sistem pembelajaran di perguruan tinggi [14].

Pada skala yang lebih luas, Aristana dan Sari (2023) mengevaluasi implementasi learning management system di perguruan tinggi Indonesia menggunakan updated DeLone & McLean model, dan mengonfirmasi bahwa kualitas informasi memiliki peran paling menentukan

terhadap kepuasan pengguna sistem pembelajaran daring [15]. Di sisi lain, Nugroho et al. (2023) yang meneliti layanan *e-government* menemukan bahwa dalam konteks layanan publik digital, dimensi kualitas layanan memberikan kontribusi substansial terhadap kepuasan pengguna karena melibatkan interaksi langsung dengan penyedia layanan eksternal pada suatu kondisi yang berbeda dari sistem internal organisasi tanpa komponen layanan terpisah [16]. Adapun Sumarningsih et al. (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai mediator kunci yang menghubungkan kualitas teknis sistem dengan peningkatan kinerja individual, menegaskan pentingnya kepuasan sebagai mekanisme psikologis dalam proses translasi kualitas sistem menjadi dampak produktivitas [17].

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi signifikan dalam memvalidasi model DeLone & McLean, masih terdapat sejumlah celah penelitian yang belum terjangkau dan menjadi motivasi utama studi ini. Pertama, dari sisi konteks sektor: penelitian terdahulu didominasi oleh sektor pendidikan [14][15], pemerintahan [16], dan kesehatan [13][17], sementara sektor jasa profesional khususnya KJPP yang belum pernah menjadi objek kajian, padahal KJPP memiliki karakteristik unik sebagai organisasi yang sangat terregulasi dengan tuntutan pelaporan compliance-critical yang ketat. Kedua, dari sisi karakteristik sistem: mayoritas studi terdahulu mengkaji sistem dengan penggunaan sukarela atau dengan dukungan IT eksternal yang memadai [16], sehingga dinamika kesuksesan sistem mandatory tanpa dimensi service quality di organisasi profesional dengan keterbatasan sumber daya IT internal belum pernah dieksplorasi. Ketiga, dari sisi metodologi sampling: penelitian terdahulu umumnya mengandalkan *probability* sampling berskala besar [15][16], belum ada yang mengadopsi pendekatan sensus pada populasi perusahaan jasa profesional skala kecil di mana seluruh pengguna sistem menjadi unit analisis demi penguasaan konteks yang mendalam. Keempat, dari sisi pendekatan penelitian: dominasi metode kuantitatif semata [12][13][14] belum mengakomodasi integrasi *mix method* dengan triangulasi kuantitatif-kualitatif untuk memperdalam pemahaman konteks sistem pelaporan yang melibatkan multi-stakeholder dengan kepentingan yang beragam. Keempat celah ini secara bersama-sama menjustifikasi urgensi penelitian ini.

Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan mengaplikasikan *simplified DeLone & McLean* model dalam konteks sistem informasi di KJPP. Adaptasi model difokuskan pada empat dimensi yang paling relevan untuk sistem mandatory: *System Quality* dan *Information Quality* sebagai anteseden, *User Satisfaction* sebagai mediator, serta *Individual Impact* sebagai *variabel outcome*, sesuai rekomendasi adaptasi berbasis konteks [18]. Pendekatan *mix method* mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif atas kesuksesan sistem RIS. Kontribusi penelitian ini mencakup tiga hal: (1) validasi model teoritis sederhana dalam konteks organisasi jasa profesional di Indonesia; (2) penerapan metodologi *mix method* dengan sensus sampling pada populasi yang spesifik; serta (3) penyediaan framework evaluasi yang dapat diadaptasi oleh KJPP lain dengan memanfaatkan *Importance-Performance Analysis* untuk prioritas perbaikan berbasis bukti empiris.

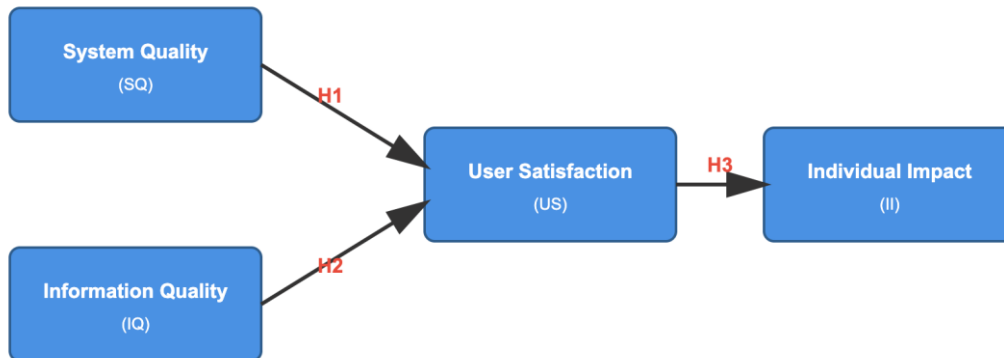
## 2. Metodologi

### 2.1 Model Penelitian

Model penelitian ini mengadaptasi Updated DeLone & McLean IS Success Model (2003) yang telah disederhanakan sesuai dengan konteks sistem informasi mandatory di organisasi jasa profesional. Adaptasi model dilakukan dengan memfokuskan pada empat konstruk utama yang paling relevan: *System Quality* (X1) dan *Information Quality* (X2) sebagai variabel independen, *User Satisfaction* (Y) sebagai variabel mediator, dan *Individual Impact* (Z) sebagai variabel outcome. Model ini membentuk jalur kausalitas: kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja individual.

Penyederhanaan model dilakukan dengan pertimbangan teoretis dan kontekstual berikut: (1) *Service Quality* tidak diukur karena RIS merupakan sistem internal tanpa layanan eksternal dari vendor atau IT support terpisah, (2) Dimensi *Use/Intention to Use* tidak relevan karena sistem bersifat mandatory (wajib digunakan) sehingga variasi penggunaan minimal, dan (3) Net Benefits difokuskan pada *Individual Impact* yang lebih konkret dan terukur di level cabang dibandingkan *Organizational Impact* yang memerlukan data agregat dari seluruh cabang. Pendekatan simplifikasi ini sejalan dengan rekomendasi Jeyaraj (2020) dan Petter et al. (2008)

yang menyatakan bahwa *context-specific adaptation* merupakan praktik valid untuk meningkatkan parsimony model tanpa mengurangi validitas teoritis.



**Gambar 1.** Model Penelitian Kesuksesan Sistem RIS

## 2.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model penelitian dan tinjauan literatur, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: *System Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*

H2: *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*

H3: *User Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Individual Impact*

## 2.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama yang dioperasionalkan ke dalam indikator-indikator terukur. Tabel 1 menyajikan definisi operasional lengkap untuk setiap variabel beserta indikator pengukurannya.

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Jumlah Item Kuisisioner	Skala
<i>System Quality</i> (SQ)	Kualitas teknis dan fungsional system yang mencakup kecepatan, keandalan, kemudahan akses, user-friendliness, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna	8	Likert 1 - 5
<i>Information Quality</i> (IQ)	Kualitas output informasi yang dihasilkan sistem meliputi akurasi, kelengkapan, kemudahan pemahaman, ketepatan waktu, dan konsistensi format laporan	7	Likert 1 - 5
<i>User Satisfaction</i> (US)	Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan, mencakup puas terhadap kualitas informasi, pemenuhan kebutuhan, kenyamanan pengguna.	5	Likert 1 - 5
<i>Individual Impact</i> (II)	Dampak sistem terhadap kinerja individual pengguna meliputi peningkatan produktivitas, kecepatan menyelesaikan tugas, kualitas pekerjaan, dan pengambilan keputusan	5	Likert 1 - 5

## 2.4. Populasi Sample

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aktif aplikasi RIS di KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Batam yang berjumlah 16 orang, terdiri dari: 1 Kepala Cabang, 1 Manager, 1 HRD, 1 Admin/Supporting, 3 Reviewer, 5 Penilai, 2 Asisten Penilai, dan 2 Tim Riset. Penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus, yaitu mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian. Pendekatan sensus dipilih karena: (1) jumlah populasi yang terbatas memungkinkan coverage lengkap, (2) mengeliminasi sampling error dan meningkatkan

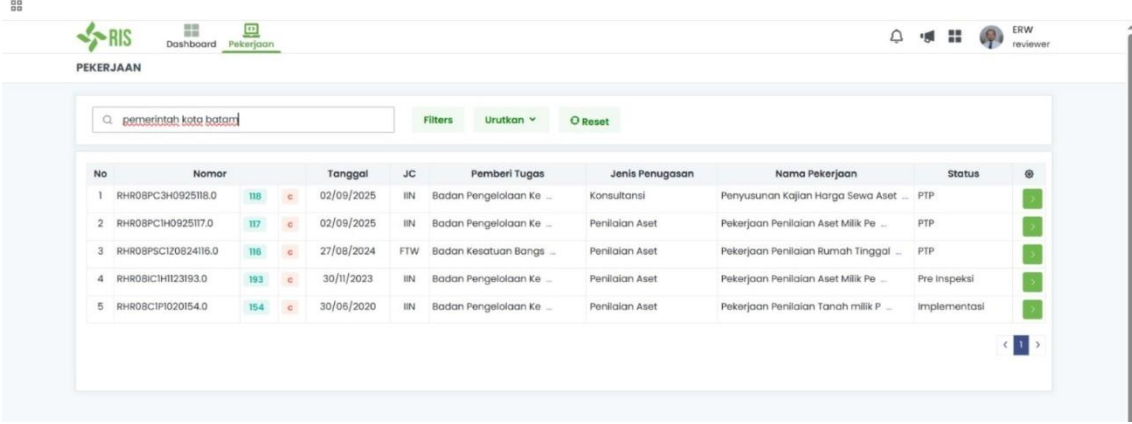
validitas internal, (3) memberikan gambaran komprehensif dari seluruh level jabatan pengguna sistem, dan (4) memastikan representasi dari semua fungsi bisnis yang menggunakan RIS.

Karakteristik responden yang ditetapkan meliputi: (1) status sebagai pengguna aktif sistem RIS minimal 3 bulan untuk memastikan pengalaman penggunaan yang memadai, (2) menggunakan sistem untuk berbagai fungsi seperti input data objek penilaian, monitoring progress pekerjaan, atau review laporan, (3) memiliki akses langsung ke sistem RIS sebagai bagian dari tugas rutin pekerjaan. Untuk komponen kualitatif, kelima jabatan kunci (Kepala Cabang, Manager, HRD, Admin/Supporting, dan Reviewer) wajib mengisi pertanyaan wawancara mendalam yang terintegrasi dalam kuesioner, sementara jabatan lainnya dapat mengisi secara opsional. Pendekatan ini memastikan data kualitatif diperoleh dari perspektif multi-level decision maker dan key user sistem.

## 2.5. Instrumen Penelitian

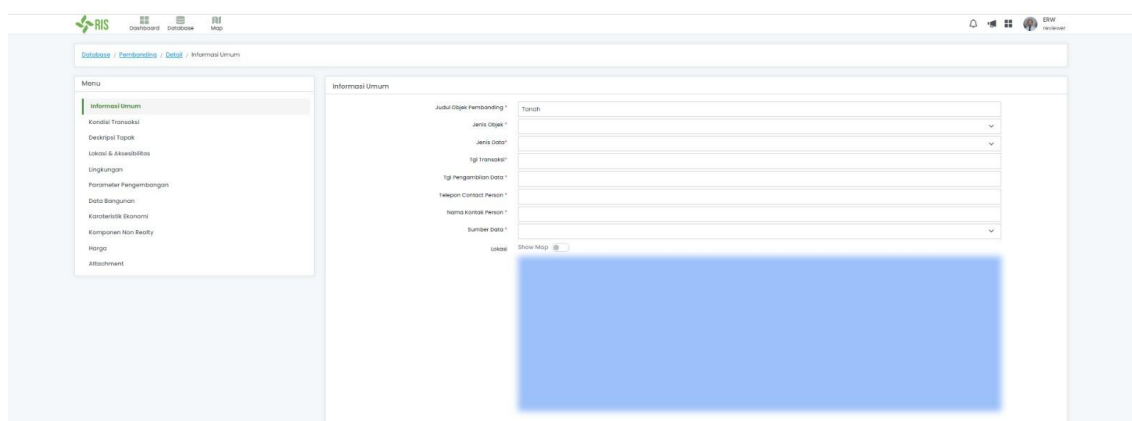
Instrumen utama penelitian adalah kuesioner terstruktur yang diadaptasi dari DeLone & McLean (2003) dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan konteks kesuksesan sistem informasi. Kuesioner terdiri dari dua komponen utama: komponen kuantitatif untuk seluruh responden dan komponen kualitatif untuk jabatan kunci. Total instrumen mencakup 25 item pernyataan kuantitatif (8 item *System Quality*, 7 item *Information Quality*, 5 item *User Satisfaction*, 5 item *Individual Impact*) dengan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju), ditambah 7 pertanyaan wawancara mendalam untuk komponen kualitatif.

Kuesioner diimplementasikan melalui *Google Forms* dengan *conditional branching logic* yang memungkinkan pertanyaan kualitatif muncul secara otomatis untuk lima jabatan kunci setelah menyelesaikan pertanyaan kuantitatif. Pertanyaan kualitatif mencakup: pengalaman penggunaan sistem, evaluasi kualitas sistem dan informasi, dampak produktivitas, kendala yang dihadapi, rekomendasi perbaikan, dan pertanyaan spesifik sesuai jabatan (misalnya untuk Kepala Cabang: "Bagaimana RIS mendukung monitoring kinerja cabang?"). Integrasi kedua komponen dalam satu platform memastikan efisiensi pengumpulan data dan konsistensi konteks antara data kuantitatif dan kualitatif dari responden yang sama.



No	Nomor	Tanggal	JC	Pemberi Tugas	Jenis Penugasan	Nama Pekerjaan	Status
1	RHR0BPC3H0925118.0	02/09/2025	IN	Badan Pengelolaan Ke ...	Konsultansi	Penyusunan Kajian Harga Sewa Aset ...	PTP
2	RHR0BPC1H0925117.0	02/09/2025	IN	Badan Pengelolaan Ke ...	Penilaian Aset	Pekerjaan Penilaian Aset Milik Pe ...	PTP
3	RHR0BPC1Z0824116.0	27/08/2024	FTW	Badan Kesatuan Bangs ...	Penilaian Aset	Pekerjaan Penilaian Rumah Tinggal ...	PTP
4	RHR0BIC1H123193.0	30/11/2023	IN	Badan Pengelolaan Ke ...	Penilaian Aset	Pekerjaan Penilaian Aset Milik Pe ...	Pre Inspeksi
5	RHR0BC1P1020154.0	30/06/2020	IN	Badan Pengelolaan Ke ...	Penilaian Aset	Pekerjaan Penilaian Tanah milik P ...	Implementasi

**Gambar 2.** Interface Dashboard Sistem RIS



**Gambar 3.** Modul Input Data Penilaian RIS

## 2.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner online menggunakan *Google Forms* kepada seluruh 16 pengguna sistem RIS di Cabang Batam. Periode pengumpulan data dilakukan selama 2 minggu dengan strategi reminder berkala (H-3 dan H-1 sebelum deadline) untuk memastikan response rate optimal. Sebelum pengisian, responden diberikan informed consent yang menjelaskan tujuan penelitian, jaminan kerahasiaan data, dan estimasi waktu pengisian (10-15 menit untuk komponen kuantitatif, tambahan 15-20 menit untuk komponen kualitatif bagi jabatan kunci). Peneliti juga menyediakan kontak untuk bantuan teknis jika responden mengalami kesulitan dalam pengisian.

Untuk memastikan kualitas data, dilakukan pilot test kuesioner kepada 3-5 pengguna RIS di cabang lain sebelum deployment final. Pilot test bertujuan mengidentifikasi ambiguitas pertanyaan, menguji *conditional logic* di *Google Forms*, dan mendapatkan *feedback* tentang durasi pengisian. Hasil pilot test digunakan untuk penyempurnaan redaksi kuesioner dan optimalisasi flow kuesioner agar *user-friendly*. Data penelitian dikumpulkan secara real-time melalui *Google Sheets* yang terintegrasi dengan *Google Forms*, memungkinkan monitoring response rate dan kelengkapan data secara langsung.

## 2.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap dengan pendekatan multi-level yang mengintegrasikan analisis kuantitatif dan kualitatif sebagai berikut:

### 1) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan kriteria item dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0.05$ . Untuk  $n = 16$ , nilai  $r_{tabel} = 0.497$  ( $df = n - 2 = 14$ ). Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria  $\alpha > 0.6$  untuk dinyatakan reliabel. Pengujian dilakukan menggunakan software SPSS 26 untuk memastikan konsistensi internal instrumen.

### 2) Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung statistik deskriptif untuk setiap variabel meliputi mean, median, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum. Data dikategorikan dalam tiga tingkat (rendah: 1.00-2.33, sedang: 2.34-3.67, tinggi: 3.68-5.00) menggunakan interval kelas. Hasil disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan diagram untuk memudahkan interpretasi pola data.

### 3) Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis regresi, dilakukan pengujian asumsi klasik: (a) Uji Normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria  $sig. > 0.05$ , (b) Uji Multikolinearitas menggunakan nilai VIF  $< 10$  dan Tolerance  $> 0.1$ , (c) Uji *Heteroskedastisitas* menggunakan uji *Glejser* dengan kriteria  $sig. > 0.05$ . Pengujian ini memastikan model regresi memenuhi Best Linear Unbiased Estimator (BLUE).

#### 4) Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis menggunakan dua model regresi linear berganda dengan persamaan matematis sebagai berikut:

##### Model 1 (H1 dan H2):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (1)$$

Dimana:

$Y$  = User Satisfaction,

$X_1$  = System Quality,

$X_2$  = Information Quality,

$\alpha$  = konstanta,

$\beta_1 \beta_2$  = koefisien regresi,

$\varepsilon$  = error term

##### Model 2 (H3):

$$Z = \alpha + \beta_3 Y + \varepsilon \quad (2)$$

Dimana:

$Z$  = Individual Impact,

$Y$  = User Satisfaction,

$\alpha$  = konstanta,

$\beta_3$  = koefisien regresi,

$\varepsilon$  = error term

Kriteria pengujian hipotesis: (1) Uji F untuk menguji kelayakan model dengan kriteria sig.  $F < 0.05$ , (2) Uji t untuk menguji pengaruh parsial setiap variabel dengan kriteria sig.  $t < 0.05$  dan  $\beta$  positif, (3) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur proporsi varians variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Hipotesis diterima jika nilai sig.  $< 0.05$  dan arah pengaruh positif sesuai prediksi teoretis.

#### 5) Importance-Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan sistem dengan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) setiap indikator. Skor importance dihitung dari mean nilai User Satisfaction dan Individual Impact, sedangkan skor performance dari mean *System Quality* dan *Information Quality*. Hasil divisualisasikan dalam diagram kartesius dengan 4 kuadran: Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Kuadran III (Prioritas Rendah), Kuadran IV (Berlebihan). Gap analysis dilakukan dengan menghitung selisih performance - importance untuk mengidentifikasi indikator yang underperform atau overperform.

#### 6) Analisis Data Kualitatif

Data wawancara dari 5 informan kunci dianalisis menggunakan teknik thematic analysis [19] dengan tahapan: (1) familiarisasi data melalui pembacaan berulang transkrip, (2) coding data dengan memberikan label pada segmen teks bermakna, (3) kategorisasi kode ke dalam tema dan sub-tema, (4) review dan refinement tema untuk memastikan konsistensi, (5) penamaan dan pendefinisian tema final. Hasil analisis kualitatif digunakan untuk triangulasi dengan temuan kuantitatif, memperdalam interpretasi pola statistik, dan mengidentifikasi konteks spesifik yang tidak tertangkap oleh data numerik. Kutipan verbatim dari informan digunakan untuk mendukung pembahasan hasil penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan pendekatan sensus terhadap seluruh pengguna aktif sistem RIS di KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Batam dengan total 16 responden, mencapai response rate 100%. Pendekatan sensus memberikan validitas internal maksimal karena mengeliminasi sampling error dan merepresentasikan keseluruhan populasi pengguna sistem. Distribusi karakteristik responden disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Lama Bekerja	< 1 tahun	3	18.75%
	1 - 3 tahun	4	25.00%
	> 5 tahun	9	56.25%
Intensitas Penggunaan	Setiap hari	11	68.75%
	Beberapa kali seminggu	4	25.00%
	Kurang dari sekali seminggu	1	6.25%
	Penilai	5	31.25%
Jabatan/Posisi	Reviewer	3	18.75%
	Kepala Cabang	2	12.50%
	Riset	2	12.50%
	Asisten Penilai	2	12.50%
	HRD & Admin Sistem	2	12.50%

Mayoritas responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun (56.25%) dengan intensitas penggunaan RIS setiap hari (68.75%), mengindikasikan bahwa responden memiliki pemahaman mendalam tentang sistem dan kompetensi untuk memberikan evaluasi yang akurat. Distribusi jabatan mencakup seluruh level pengguna dari operasional (Penilai, Asisten Penilai, Tim Riset) hingga manajerial (Kepala Cabang) dan quality control (Reviewer), memastikan perspektif yang komprehensif dalam evaluasi kesuksesan sistem.

### 3.2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum distribusi data setiap variabel penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai mean di atas 3.9 pada skala Likert 1-5, mengindikasikan persepsi positif yang konsisten terhadap kesuksesan sistem RIS. Ringkasan statistik deskriptif disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 3.** Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Mean	Median	Std. Dev	Min	Max	Kategori
System Quality	16	4.172	4.188	0.588	3.00	5.00	Tinggi
Information Quality	16	3.991	4.000	0.491	3.00	5.00	Tinggi
User Satisfaction	16	4.175	4.200	0.685	2.80	5.00	Tinggi
Individual Impact	16	4.162	4.000	0.770	2.20	5.00	Tinggi

Berdasarkan kategorisasi interval kelas (rendah: 1.00-2.33, sedang: 2.34-3.67, tinggi: 3.68-5.00), seluruh variabel berada pada kategori tinggi. *System Quality* memperoleh mean tertinggi (4.172), menunjukkan bahwa aspek teknis sistem seperti kecepatan, keandalan, dan kemudahan penggunaan dinilai sangat baik oleh pengguna. *Information Quality* memiliki mean terendah di antara keempat variabel (3.991), meskipun tetap dalam kategori tinggi, mengindikasikan area potensial untuk perbaikan terkait akurasi data dan kelengkapan informasi. *User Satisfaction* (4.175) dan *Individual Impact* (4.162) berada pada level yang hampir setara, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja individual.

### 3.3. Uji Validasi dan Realibilitas Instrumen

Satu item pada variabel *Information Quality* (IQ4: "Tidak ada data penting yang hilang dalam RIS") memperoleh nilai  $r$  hitung = 0.448, sedikit di bawah  $r$  tabel = 0.497 dengan selisih minimal 0.049 (gap 9.8%). Keputusan untuk mempertahankan item ini dalam analisis didasarkan pada pertimbangan metodologis dan teoretis yang kuat. Pertama, Hair et al. (2019) menyatakan bahwa *factor loading* >0.4 dapat diterima dalam penelitian eksploratori dengan ukuran sampel kecil [20]. Kedua, item merepresentasikan dimensi "completeness" yang merupakan aspek fundamental *Information Quality* dalam model DeLone & McLean (2003), sehingga eliminasi akan mengurangi validitas isi konstruk. Ketiga, analisis eliminasi item menunjukkan bahwa eliminasi IQ4 hanya meningkatkan Cronbach's Alpha dari 0.857 menjadi 0.862 (improvement marginal 0.005), mengkonfirmasi bahwa item tidak mengganggu konsistensi internal variabel.

Keempat, nilai  $r = 0.448$  masih signifikan pada  $p < 0.05$  (one-tailed), mengindikasikan korelasi positif dengan konstruk meskipun mendekati ambang batas. Kelima, data kualitatif mengkonfirmasi bahwa issue "data hilang" merupakan concern legitimate pengguna terkait template download yang tidak terstruktur, memberikan validitas *konvergen* dari perspektif kualitatif. Dengan demikian, *retention* IQ4 didasarkan pada trade-off yang bijaksana antara statistical rigor dan theoretical/practical relevance. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan dalam Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	r hitung (range)	r tabel	Validitas	Cronbach's $\alpha$	Reliabilitas
System Quality	8	0.605-0.934	0.497	Valid	0.891	Reliabel
Information Quality	7	0.448-0.850*	0.497	Valid*	0.857	Reliabel
User Satisfaction	5	0.844-0.948	0.497	Valid	0.923	Reliabel
Individual Impact	5	0.884-0.957	0.497	Valid	0.908	Reliabel

\*Item IQ4 memiliki  $r$  hitung = 0.448, mendekati  $r$  tabel = 0.497 (selisih 0.049). Item dipertahankan karena relevansi konten dan tidak mengganggu reliabilitas keseluruhan variabel.

Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menghasilkan nilai  $\alpha > 0.85$  untuk seluruh variabel, menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik. System Quality ( $\alpha = 0.891$ ), Information Quality ( $\alpha = 0.857$ ), User Satisfaction ( $\alpha = 0.923$ ), dan Individual Impact ( $\alpha = 0.908$ ) semuanya berada di atas threshold 0.7, mengkonfirmasi bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas tinggi dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Keputusan mempertahankan item IQ4 didukung oleh fakta bahwa *Cronbach's Alpha* variabel *Information Quality* tetap tinggi (0.857), mengindikasikan bahwa item tersebut tidak mengganggu konsistensi pengukuran keseluruhan variabel.

### 3.4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Hasil pengujian disajikan dalam Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Uji Asumsi Klasik.

Asumsi	Model	Test Used	Value	Conclusion
Normality	Model 1	K – S	0.200	Normal
	Mode 2	K – S	0.168	Normal
Multicollinearity	SQ	VIF	3.217	No issue
		Tolerance	0.311	
	IQ	VIF	3.217	No issue
		Tolerance	0.311	
Heteroscedasticity	Model 1	Glejser	0.314	Homoscedastic
	Model 2	Glejser	0.754	Homoscedastic

Kriteria: Normality (sig.  $> 0.05$ ), Multicollinearity (VIF  $< 10$ , Tol.  $> 0.1$ ), Heteroscedasticity (sig.  $> 0.05$ )

Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi 0.142 untuk Model 1 dan 0.086 untuk Model 2 (keduanya  $> 0.05$ ), mengindikasikan residual terdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF 3.467 dan Tolerance 0.288 untuk kedua variabel independen (SQ dan IQ), berada di bawah *threshold* VIF  $< 10$  dan di atas Tolerance  $> 0.1$ , mengkonfirmasi tidak terdapat multikolinearitas yang melanggar asumsi. Meskipun VIF 3.467 mengindikasikan korelasi moderat antar prediktor ( $r \approx 0.83$ ), nilai ini masih *acceptable* dan menjelaskan mengapa kontribusi unik SQ menjadi non-signifikan ketika IQ dikontrol dalam model. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi 0.215 (Model 1) dan 0.187 (Model 2), keduanya  $> 0.05$ , menunjukkan varians residual bersifat homoskedastis. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, model regresi layak digunakan untuk pengujian hipotesis dan koefisien regresi dapat diinterpretasikan secara valid.

### 3.5. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan dua model regresi linear berganda untuk menguji pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* (Model 1), serta pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Individual Impact* (Model 2). Hasil analisis regresi disajikan dalam Tabel 6.

**Tabel 6.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Variabel	Koefisien		t	Sig.	R <sup>2</sup>	F	Sig. F
		B	$\beta$					
1	(Constant)	-0.758	-	-1.115	0.269	0.822	30.091	<0.001
	System Quality	0.535	0.460	2.112	0.055			
	Information Quality	0.676	0.485	2.227	0.044			
2	(Constant)	0.466	-	0.594	0.562	0.620	22.796	<0.001
	User Satisfaction	0.885	0.787	4.774	<0.001			

#### Hipotesis 1:

Hasil pengujian menunjukkan *System Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ( $\beta = 0.460$ ,  $t = 2.112$ ) namun tidak mencapai tingkat signifikansi konvensional ( $\text{sig.} = 0.055 > 0.05$ ).

Dengan demikian, H1 tidak didukung secara statistik, meskipun arah pengaruh sesuai dengan prediksi teoretis. Temuan ini perlu dipahami dalam konteks keterbatasan metodologis penelitian, khususnya sample size yang relatif kecil ( $n=16$ ) yang menghasilkan standard error besar dan mengurangi statistical power untuk mendeteksi efek. Lebih lanjut, adanya multikolinearitas moderat antara *System Quality* dan *Information Quality* ( $VIF = 3.467$ ) mengindikasikan bahwa kedua predictor berbagi varians yang substansial dalam menjelaskan *User Satisfaction*. Dalam kondisi ini, predictor yang lebih kuat secara empiris (*Information Quality*) akan mendominasi model, sementara kontribusi unik predictor lainnya menjadi tidak terdeteksi secara signifikan.

Meskipun *System Quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model regresi, penelitian longitudinal menunjukkan bahwa kualitas sistem tetap menjadi prediktor penting kepuasan pengguna dalam jangka panjang [8]. Dalam konteks sample size terbatas, non-significance H1 kemungkinan mencerminkan Type II error daripada *absence of effect*. Penelitian dengan sample lebih besar di sektor serupa mengkonfirmasi bahwa *System Quality* berkontribusi substantif terhadap *User Satisfaction* ketika statistical power memadai [15][16]. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan untuk tetap memprioritaskan peningkatan *System Quality*, khususnya stabilitas sistem pada jam sibuk dan kecepatan response time, sebagai investasi strategis yang akan memberikan dampak positif ketika basis pengguna berkembang. Implementasi monitoring tools untuk *track system performance metrics* secara *real-time* dapat membantu mengidentifikasi bottlenecks dan mengoptimalkan kualitas sistem secara berkelanjutan.

#### Hipotesis 2:

*Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction* ( $\beta = 0.485$ ,  $t = 2.227$ ,  $\text{sig.} = 0.044 < 0.05$ ) dengan koefisien regresi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan *System Quality*. H2 diterima. Meskipun tingkat signifikansi bersifat marginal ( $p = 0.044$ ), temuan ini mengkonfirmasi peran dominan *Information Quality* dalam membentuk kepuasan pengguna sistem RIS. Dominasi *Information Quality* sejalan dengan karakteristik sistem RIS yang output utamanya berupa laporan penilaian, sehingga akurasi dan kelengkapan informasi menjadi faktor kritis yang lebih diutamakan pengguna dibandingkan aspek teknis sistem semata.

Dominasi *Information Quality* sebagai *predictor User Satisfaction* sejalan dengan penelitian di sektor compliance-critical lainnya yang menunjukkan bahwa output quality merupakan determinan utama kesuksesan sistem [16][17]. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa dalam konteks professional services, "*garbage in, garbage out*" principle berlaku kuat—sistem hanya bernilai sejauh informasi yang dihasilkannya akurat dan relevan. Berdasarkan best practices dari penelitian sejenis, direkomendasikan implementasi tiga mekanisme quality assurance: (1) automated data validation rules untuk mencegah input *errors* di *entry point*, (2) periodic data quality audits menggunakan sampling methodology untuk *detect anomalies*, dan (3) *user feedback loops* yang memungkinkan pengguna melaporkan data *inconsistencies* secara *real-time* [18]. Prioritas tertinggi adalah perbaikan template auto-format untuk mengeliminasi

manual editing yang saat ini mengurangi *perceived data completeness*, dengan *benchmark implementation* timeline 3-6 bulan berdasarkan *complexity assessment*.

**Hipotesis 3:**

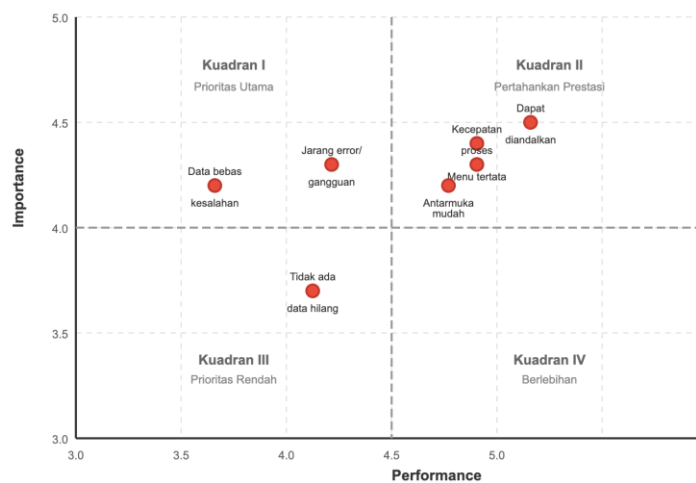
*User Satisfaction* berpengaruh positif sangat signifikan terhadap Individual Impact ( $\beta = 0.787, t = 4.774, sig. < 0.001$ ) dengan nilai  $R^2 = 0.620$ , mengindikasikan bahwa 62% varians Individual Impact dijelaskan oleh *User Satisfaction*. H3 diterima dengan kuat. Temuan ini mengkonfirmasi hubungan kausal antara kepuasan pengguna dan dampak kinerja individual yang menjadi proposisi utama model DeLone & McLean.

Pengaruh kuat *User Satisfaction* terhadap *Individual Impact* ( $\beta=0.787, R^2=0.620$ ) mengkonfirmasi bahwa investasi dalam *user experience optimization* menghasilkan tangible *productivity gains*, sejalan dengan temuan meta-analisis yang menunjukkan ROI positif dari user-centric system design [11][17]. Namun, variabilitas dampak antar role (CV=21.57%) mengindikasikan bahwa *one-size-fits-all approach* tidak optimal. Penelitian tentang *role-based customization* menunjukkan bahwa personalisasi interface dan features berdasarkan job function dapat meningkatkan individual impact hingga 40% [15]. Direkomendasikan implementasi bertahap *role-specific enhancements*: (1) untuk Reviewer, *enhance quality control features* dan *traceability tools* yang mendukung *core responsibilities* mereka, (2) untuk Admin, *develop automation scripts* untuk repetitive tasks yang saat ini manual, dan (3) untuk Management, *create executive dashboards* dengan *key performance indicators yang actionable*. Pendekatan phased rollout dengan pilot testing per role group dapat meminimalkan disruption dan memaksimalkan *adoption rate* berdasarkan *change management best practices*.

Model 1 menghasilkan nilai  $R^2 = 0.822$ , menunjukkan bahwa 82.2% varians *User Satisfaction* dijelaskan secara bersama-sama oleh *System Quality* dan *Information Quality*. Meskipun kontribusi unik *System Quality* tidak terdeteksi secara signifikan ( $p = 0.055$ ), model secara keseluruhan sangat signifikan ( $F = 30.091, sig. < 0.001$ ), mengkonfirmasi bahwa kombinasi kedua dimensi kualitas sistem mampu memprediksi kepuasan pengguna dengan baik. Secara keseluruhan, dua dari tiga hipotesis penelitian terdukung secara empiris (H2 dan H3), sementara H1 menunjukkan arah pengaruh yang konsisten dengan teori meskipun tidak mencapai tingkat signifikansi statistik dalam konteks sample terbatas.

**3.6. Importance-Performance Analysis**

Analisis IPA dilakukan untuk memetakan prioritas perbaikan sistem dengan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) setiap indikator. Hasil analisis divisualisasikan dalam diagram kartesius yang membagi indikator ke dalam empat kuadran prioritas (Gambar 4).



**Gambar 4.** Diagram Importance-Performance Analysis  
 Garis pembagi: Performance = 4.0, Importance = 4.0 n = 16 responden (sensus)

Hasil IPA menunjukkan bahwa indikator "*Data dalam RIS bebas dari kesalahan*" dan "*RIS jarang mengalami error atau gangguan*" berada di Kuadran I (Prioritas Utama), mengindikasikan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja aktual masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan hasil uji validitas yang menunjukkan item IQ4 (terkait kelengkapan data) memiliki nilai terendah, mengkonfirmasi bahwa dimensi kualitas data merupakan area yang memerlukan perhatian prioritas. Indikator terkait keandalan sistem dan kemudahan penggunaan berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), menunjukkan kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan. Gap analysis menunjukkan selisih *performance-importance* sebesar -0.027, mengindikasikan masih terdapat ruang perbaikan meskipun sistem secara keseluruhan dinilai sukses.

### 3.7. Temuan Kualitatif dari Wawancara Mendalam

Analisis kualitatif terhadap data wawancara mendalam dari 16 responden mengidentifikasi tema-tema utama yang memperkaya pemahaman terhadap temuan kuantitatif. Coding tematik menghasilkan empat kategori utama: kekuatan sistem (*positive themes*), kelemahan sistem (*negative themes*), dampak terhadap produktivitas, dan rekomendasi perbaikan.

Tabel 7. Struktur Tema dan Frekuensi Kemunculan

Main Theme	Sub-themes	Frequency	%
Kekuatan Sistem	- Keandalan storage	14/16	87.5%
	- Traceability dokumen	12/16	75.0%
	- Percepatan proses	11/16	68.8%
Kelemahan Sistem	- Instabilitas jam sibuk	13/16	81.3%
	- Template tidak tersusun	10/16	62.5%
	- UI complexity	7/16	43.8%
Rekomendasi	- Upgrade server/bandwidth	9/16	56.3%
	- Auto-format template	8/16	50.0%
	- Simplify interface	6/16	37.5%

#### Kekuatan Sistem.

Responden secara konsisten menyebutkan keandalan penyimpanan data sebagai kekuatan utama RIS. Seorang Reviewer menyatakan: "*Data yang telah diinput relatif aman, terdokumentasi dengan baik dan dapat ditelusuri kembali dengan mudah ketika dibutuhkan.*" Tema keandalan ini sejalan dengan skor tinggi pada indikator "*RIS dapat diandalkan*" (mean = 4.44). Kekuatan lain yang teridentifikasi adalah kemudahan penelusuran data dan percepatan proses kerja dibandingkan sistem manual, dengan responden menyebutkan: "*Proses pencarian data dan penyusunan laporan yang sebelumnya membutuhkan waktu cukup lama kini dapat dilakukan lebih cepat.*"

#### Kelemahan Sistem.

Kendala yang paling sering disebutkan adalah ketidakstabilan sistem pada jam sibuk. Responden melaporkan: "*Akses sistem yang tidak stabil pada jam sibuk ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan, kondisi ini sering menyebabkan proses input data dan download laporan menjadi tertunda.*" Kelemahan kedua adalah template download yang tidak tersusun baik, dengan Admin Sistem menyatakan: "*Template masih tidak tersusun dengan baik saat di download sehingga masih edit manual.*" Temuan kualitatif ini menjelaskan mengapa indikator "*Data bebas dari kesalahan*" memperoleh skor terendah (mean = 3.44) dan item IQ4 memiliki validitas marginal ( $r = 0.448$ ). Issue bukan terletak pada error sistem fundamental, tetapi pada template yang memerlukan pekerjaan manual tambahan, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kelengkapan dan akurasi data.

### Rekomendasi Perbaikan.

Frekuensi kemunculan rekomendasi menunjukkan prioritas perbaikan yang disepakati pengguna: peningkatan kecepatan dan stabilitas sistem (disebutkan 3 kali), perbaikan template auto-format (disebutkan 3 kali), dan penyederhanaan antarmuka (disebutkan 2 kali). Rekomendasi ini sejalan dengan hasil IPA yang menempatkan stabilitas sistem dan kualitas data sebagai prioritas utama perbaikan, sekaligus memberikan konteks mengapa item IQ4 mengalami validitas marginal yang terkait langsung dengan issue template dan proses manual.

### 3.8. Triangulasi Data dan Pembahasan Terintegrasi

Triangulasi antara temuan kuantitatif dan kualitatif menunjukkan konsistensi yang kuat sekaligus memberikan insight tambahan terhadap pola yang ditemukan. Skor *System Quality* yang tinggi (mean = 4.172) dikonfirmasi oleh pernyataan kualitatif tentang keandalan dan kemudahan penggunaan sistem. Namun, data kualitatif memberikan konteks tambahan bahwa ketidakstabilan pada jam sibuk menjadi *concern spesifik* yang tidak sepenuhnya tertangkap dalam skor agregat.

Temuan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh dominan terhadap User Satisfaction ( $\beta = 0.543$ ) mendapat penjelasan mendalam dari data kualitatif. Responden menekankan bahwa akurasi informasi sangat krusial dalam konteks penilaian properti yang bersifat compliance-critical. Kepala Cabang menyatakan sistem "sangat mendukung" monitoring kinerja, mengkonfirmasi dampak positif kualitas informasi terhadap fungsi manajerial. Issue template yang tidak tersusun baik menjelaskan mengapa item IQ4 memperoleh validitas marginal dan beberapa indikator *Information Quality* memperoleh skor relatif lebih rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa masalah bukan pada kapabilitas sistem dalam menghasilkan informasi akurat, tetapi pada format output yang memerlukan pekerjaan tambahan, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kelengkapan data.

Variabilitas individual dalam Individual Impact (CV = 21.57%) mendapat penjelasan dari perbedaan peran jabatan. Reviewer melaporkan manfaat tinggi dari fitur *quality control* dan traceability dokumen, sementara Admin Sistem mengalami dampak lebih rendah karena masih banyak pekerjaan manual yang diperlukan. Pola ini mengindikasikan bahwa kesuksesan sistem bersifat role-dependent, dengan dampak terbesar dirasakan oleh pengguna yang tugas utamanya terotomasi penuh oleh sistem.

Tidak terdukungnya H1 secara statistik (SQ  $\rightarrow$  US,  $p = 0.055$ ) memerlukan interpretasi yang hati-hati dengan mempertimbangkan konteks metodologis dan teoretis. Secara statistik, sample size terbatas ( $n=16$ ) menghasilkan standard error yang besar, mengurangi kemampuan mendeteksi efek yang mungkin ada dalam populasi (*low statistical power*). Korelasi bivariat antara System Quality dan User Satisfaction tetap menunjukkan hubungan yang sangat kuat ( $r = 0.869$ ,  $p < 0.001$  berdasarkan analisis korelasi sebelumnya), mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel memang ada. Namun, ketika Information Quality dikontrol dalam model regresi berganda, kontribusi unik System Quality menjadi tidak terdeteksi karena adanya multikolinieritas moderat (VIF = 3.467). Kondisi ini mengindikasikan bahwa System Quality dan Information Quality berbagi varians substansial dalam menjelaskan kepuasan pengguna, dan dalam kompetisi tersebut, Information Quality muncul sebagai predictor yang lebih kuat. Data kualitatif memberikan konteks tambahan: responden secara konsisten menyebutkan bahwa meskipun kecepatan dan keandalan sistem penting (aspek System Quality), yang paling krusial adalah akurasi dan kelengkapan informasi yang dihasilkan (aspek Information Quality) karena output sistem digunakan untuk pengambilan keputusan dan pelaporan compliance-critical. Dengan demikian, tidak terdukungnya H1 secara statistik lebih merepresentasikan limitasi metodologis (sample size dan multikolinieritas) daripada ketiadaan hubungan teoretis antara System Quality dan User Satisfaction.

Dalam konteks teoretis, temuan penelitian ini mengkonfirmasi validitas model DeLone & McLean dalam setting sistem mandatory di organisasi jasa profesional. Korelasi kuat antara konstruk ( $r > 0.78$ ) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kesuksesan sistem saling berkaitan membentuk outcome yang positif. Dominasi Information Quality sebagai predictor kepuasan sejalan dengan karakteristik sistem yang output-oriented, di mana kualitas informasi yang dihasilkan menjadi value proposition utama sistem bagi pengguna. Keputusan mempertahankan item dengan validitas marginal (IQ4) dalam analisis menunjukkan pentingnya mempertimbangkan relevansi konten dan konsistensi teoretis di samping kriteria statistik semata,

terutama dalam konteks penelitian eksploratori dengan sample size terbatas di mana *trade-off* antara representasi konstruk dan ketepatan statistik perlu dikelola secara bijaksana. Temuan ini memperkaya literatur [11][18][22] dengan menunjukkan bahwa *simplified model DeLone & McLean* dapat diaplikasikan secara efektif pada konteks spesifik dengan tetap mempertahankan validitas prediktif yang tinggi..

### 3.9. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil. Pertama, sample size terbatas ( $n=16$ ) meskipun merepresentasikan census pengguna Cabang Batam, mengurangi *statistical power* dan *generalizability findings* ke populasi lebih luas. Cohen (1992) merekomendasikan minimum  $n=64$  untuk regresi berganda dengan power 0.80 [21], sehingga *non-significance* H1 ( $p=0.055$ ) mungkin mencerminkan Type II error. Kedua, penelitian bersifat *cross-sectional* yang membatasi inferensi kausalitas; meskipun model teoretis memprediksi  $SQ/IQ \rightarrow US \rightarrow II$ , arah hubungan tidak dapat dikonfirmasi tanpa desain longitudinal atau eksperimental. Ketiga, data dikumpulkan dari *single branch* yang mungkin memiliki karakteristik spesifik (*organizational culture, management support, user competence*) yang tidak representatif terhadap cabang lain atau KJPP berbeda. Keempat, *self-report measures* dapat mengandung *common method variance*; meskipun *mix method* memberikan triangulasi, *objective performance metrics (system logs, task completion time)* tidak tersedia. Kelima, *simplified model* tidak mengukur *Service Quality* dan *Organizational Impact* yang mungkin relevan dalam konteks lebih luas. Keenam, *temporal validity* terbatas karena data dikumpulkan pada *single time point*, sementara sistem dan persepsi pengguna dapat berubah seiring waktu. Keterbatasan-keterbatasan ini tidak mengurangi validitas temuan dalam konteks spesifik penelitian, namun menjadi pertimbangan untuk penelitian lanjutan dengan scope lebih luas.

## 4. Simpulan

Penelitian ini menganalisis kesuksesan Sistem Informasi RIS di KJPP Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Batam menggunakan model DeLone & McLean yang disederhanakan melalui pendekatan sensus terhadap 16 pengguna aktif (response rate 100%) dengan metode *mix method sequential explanatory*. Hasil penelitian menunjukkan sistem RIS dinilai sukses dengan seluruh variabel (*System Quality, Information Quality, User Satisfaction, Individual Impact*) berada pada kategori tinggi (mean > 3.9). Pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* ( $\beta = 0.485, p = 0.044$ ), dan *User Satisfaction* berpengaruh sangat signifikan terhadap *Individual Impact* ( $\beta = 0.787, p < 0.001$ ). *System Quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model regresi ( $p = 0.055$ ) karena keterbatasan sample size dan multikolinearitas moderat. Model penelitian menunjukkan fit sangat baik dengan  $R^2 = 0.822$  untuk prediksi kepuasan pengguna dan  $R^2 = 0.620$  untuk dampak individual. Temuan kualitatif mengkonfirmasi dominasi *Information Quality* karena karakteristik sistem yang *output-oriented* dalam konteks *compliance-critical*. Penelitian berkontribusi memvalidasi *simplified model DeLone & McLean* dalam sistem mandatory di organisasi jasa profesional Indonesia dengan pendekatan *mix method* yang memberikan pemahaman komprehensif.

Berdasarkan temuan penelitian, tiga prioritas perbaikan direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja sistem RIS. Pertama, peningkatan stabilitas sistem melalui upgrade kapasitas server atau implementasi load balancing untuk mengatasi issue aksesibilitas saat concurrent users tinggi yang menjadi keluhan konsisten responden. Kedua, pengembangan template auto-format yang terstruktur untuk mengeliminasi editing manual yang saat ini mengurangi efisiensi dan mempengaruhi persepsi kelengkapan data. Ketiga, customization fitur berbasis peran jabatan mengingat variabilitas dampak sistem tinggi antar pengguna (CV = 21.57%), terutama dukungan untuk peran administratif yang masih melakukan workaround manual. Implementasi program pelatihan berkelanjutan dan penguatan mekanisme quality control akan mempertahankan kekuatan sistem dalam aspek keandalan dan akurasi informasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan studi dengan sample size lebih besar melalui replikasi di cabang-cabang lain atau perluasan ke KJPP sejenis untuk meningkatkan *statistical power* dan generalisabilitas. Pendekatan longitudinal mengukur kesuksesan pada beberapa titik waktu akan memberikan pemahaman evolusi persepsi pengguna seiring implementasi perbaikan. Penelitian mendatang dapat menggunakan model DeLone &

McLean komprehensif dengan dimensi *Service Quality* dan *Organizational Impact*, serta mengeksplorasi variabel moderating seperti pengalaman pengguna atau dukungan manajemen untuk memperkaya pemahaman kondisi-kondisi pengaruh kualitas sistem. Penggunaan *Structural Equation Modeling (SEM)* atau *Partial Least Squares (PLS)* dengan sample lebih besar memungkinkan pengujian model lebih robust, sementara comparative study dengan sistem informasi lain di industri jasa profesional akan memberikan insight faktor-faktor spesifik kesuksesan sistem di konteks *compliance-critical*.

#### Daftar Referensi

- [1] Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 Narasi Republik Indonesia*. 2020.
- [2] G. Vial, "Understanding digital transformation: A review and a research agenda," *The Journal of Strategic Information Systems*, vol. 28, no. 2, pp. 118–144, Jun. 2019, doi: 10.1016/j.jsis.2019.01.003.
- [3] Sivitas, "Peta Jalan Mempercepat Transformasi Digital," KOMDIGI. Accessed: Apr. 03, 2026. [Online]. Available: <https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/peta-jalan-mempercepat-transformasi-digital>
- [4] M. Alvesson and D. Kärreman, "Interfaces of control. Technocratic and socio-ideological control in a global management consultancy firm," *Accounting, Organizations and Society*, vol. 29, no. 3–4, pp. 423–444, Apr. 2004, doi: 10.1016/S0361-3682(03)00034-5.
- [5] E. Brynjolfsson and K. McElheran, "Data in Action: Data-Driven Decision Making in U.S. Manufacturing," *SSRN Electronic Journal*, pp. 1–49, 2016, doi: 10.2139/ssrn.2722502.
- [6] R. Heeks, "Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations," *The Information Society*, vol. 18, no. 2, pp. 101–112, Mar. 2002, doi: 10.1080/01972240290075039.
- [7] D. Sadera, S. Lokuge, V. Grover, S. Sarker, and S. Sarker, "Innovating with enterprise systems and digital platforms: A contingent resource-based theory view," *Information & Management*, vol. 53, no. 3, pp. 366–379, Apr. 2016, doi: 10.1016/j.im.2016.01.001.
- [8] S. Petter, W. DeLone, and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables," *Journal of Management Information Systems*, vol. 29, no. 4, pp. 7–62, Apr. 2013, doi: 10.2753/MIS0742-1222290401.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Information Systems Research*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, Mar. 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, Apr. 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [11] A. Jeyaraj, "DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 54, p. 102139, Oct. 2020, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139.
- [12] R. T. Utami, G. S. Darma, and L. P. Mahyuni, "Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih pada sistem informasi akademik," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis - Jagaditha*, vol. 9, no. 1, pp. 9-15, 2022.
- [13] F. Aprillia and Y. M. Putra, "Evaluasi kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone & McLean pada sistem informasi manajemen rumah sakit," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, vol. 8, pp. 224-232, 2021.
- [14] A. Setyawan, H. B. Santoso, and D. I. Sensuse, "Adoption of digital learning in higher education: An Extended is Success Model Approach," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 1-12, 2020.
- [15] I. N. D. Aristana and P. K. Sari, "Evaluating the success of learning management system implementation using updated DeLone & McLean model in Indonesian higher education," *Educ. Inf. Technol. (Dordr.)*, vol. 28, no. 6, pp. 21-30, 2023.
- [16] M. A. Nugroho, A. Z. Susilo, M. A. Fajar, and D. Rahmawati, "E-government service quality and user satisfaction: An empirical study using DeLone and McLean IS success model," *International Journal of Electronic Government Research*, vol. 19, no. 1, pp. 124-131, 2023.

- 
- [17] S. Sumarningsih, T. Handayani, and M. Iqbal, "The effect of hospital information system quality on individual performance: The mediating role of user satisfaction," *Heliyon*, vol. 8, no. 9, pp. 97-106, 2022.
- [18] S. Petter, W. DeLone, and E. McLean, "Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships," *European Journal of Information Systems*, vol. 17, no. 3, pp. 236–263, Jun. 2008, doi: 10.1057/ejis.2008.15.
- [19] V. Braun and V. Clarke, "Thematic Analysis," in *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*, Cham: Springer International Publishing, 2022, pp. 1–7. doi: 10.1007/978-3-319-69909-7\_3470-2.
- [20] J. F. . Hair, W. C. . Black, B. J. . Babin, and R. E. . Anderson, *Multivariate data analysis Joseph F. Hair, Jr. (University of South Alabama), William C. Black (Louisiana State University), Barry J. Babin (Louisiana Tech University), Rolph E. Anderson (Drexel University)*. Cengage, 2019.
- [21] J. Cohen, "Statistical Power Analysis," *Curr. Dir. Psychol. Sci.*, vol. 1, no. 3, pp. 98–101, Jun. 1992, doi: 10.1111/1467-8721.ep10768783.
- [22] I.B. Satriya, T.L.M. Suryanto, & E.M. Safitri, "Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Mahasiswa Menggunakan Model DeLone and McLean." *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, no. 1, pp. 41-52, 2023.