

Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean

Nurfatiha Pasya Salsabilla¹, Jhon Very²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang
E-mail: nurfatihapasyasalsabilla02@gmail.com¹, Jhon080771@yahoo.co.id²

Article History:

Received: 10 Januari 2025

Revised: 25 Januari 2025

Accepted: 13 Februari 2025

Keywords: Analisis, Kesuksesan, Sistem Informasi

Abstract: Keberhasilan sistem informasi dalam manajemen perusahaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan strategis. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merupakan kerangka kerja yang umum digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi berdasarkan enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana model DeLone dan McLean dapat diterapkan dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi di perusahaan. Metode yang digunakan melibatkan studi literatur serta analisis data dari perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen (SIM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak positif pada manfaat bersih bagi organisasi. Selain itu, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan berbasis teknologi. Temuan ini mengonfirmasi relevansi model DeLone dan McLean dalam menilai efektivitas sistem informasi serta memberikan wawasan bagi manajer dalam mengoptimalkan investasi teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi dalam manajemen perusahaan, serta implikasi praktis bagi pengelolaan sistem informasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, sistem informasi telah menjadi komponen kunci dalam manajemen perusahaan. Organisasi dari berbagai sektor, baik manufaktur, jasa, maupun

perdagangan, semakin bergantung pada sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan strategis, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Implementasi sistem informasi yang efektif dapat membantu perusahaan mengelola data dengan lebih baik, mengurangi kesalahan operasional, serta mempercepat distribusi informasi di seluruh lini bisnis. Namun, tidak semua sistem informasi yang diterapkan berhasil memberikan dampak positif yang diharapkan. Beberapa perusahaan menghadapi tantangan dalam hal adopsi teknologi, integrasi sistem, dan kualitas layanan yang disediakan. Oleh karena itu, diperlukan model evaluasi yang mampu mengukur keberhasilan sistem informasi secara komprehensif (Adi, 2023).

Salah satu model yang sering digunakan dalam menilai kesuksesan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan direvisi pada tahun 2003 untuk mengakomodasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Model ini mengidentifikasi enam dimensi utama yang menentukan keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang diperoleh organisasi. Keenam elemen ini saling berkaitan dan membentuk siklus yang menunjukkan bagaimana sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Dalam konteks manajemen perusahaan, model ini sangat relevan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem informasi serta bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan penerapannya agar memberikan manfaat maksimal.

Namun, implementasi sistem informasi dalam suatu organisasi tidak selalu berjalan dengan lancar. Banyak faktor yang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan sistem informasi, mulai dari aspek teknis hingga non-teknis. Kualitas sistem yang buruk dapat menyebabkan sistem tidak dapat digunakan secara optimal, sementara informasi yang tidak akurat atau tidak relevan dapat menghambat proses pengambilan keputusan. Selain itu, kurangnya dukungan layanan, baik dalam bentuk pelatihan pengguna maupun bantuan teknis, juga dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Akibatnya, sistem informasi yang seharusnya membantu meningkatkan efisiensi justru dapat menjadi beban bagi perusahaan jika tidak dirancang dan diterapkan dengan baik. Oleh karena itu, mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dengan model yang tepat menjadi suatu keharusan bagi organisasi yang ingin memastikan bahwa investasi teknologi informasi mereka memberikan hasil yang optimal (Budiman, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan model DeLone dan McLean dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam manajemen perusahaan. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas sistem informasi serta bagaimana dampaknya terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dihasilkan. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas bagaimana perusahaan dapat mengoptimalkan sistem informasi mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan bisnis dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis data sekunder. Studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber akademik seperti jurnal ilmiah, buku, dan laporan penelitian yang membahas model DeLone dan McLean serta penerapannya dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam manajemen

perusahaan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam konsep, indikator, serta faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam dimensi utama dalam model DeLone dan McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Cahyono, 2021).

Selain studi literatur, penelitian ini juga menganalisis data sekunder yang diperoleh dari berbagai studi kasus perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem informasi dalam manajemen mereka. Data sekunder ini mencakup hasil penelitian terdahulu, laporan perusahaan, serta publikasi terkait evaluasi keberhasilan sistem informasi. Analisis dilakukan dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk mengidentifikasi pola, tren, serta faktor utama yang berkontribusi terhadap efektivitas sistem informasi dalam konteks organisasi (Darmanik, 2020).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif-analitis, yaitu dengan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan model DeLone dan McLean. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor kunci dalam keberhasilan sistem informasi serta implikasi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas sistem yang mereka gunakan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam bidang manajemen sistem informasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Berdasarkan Model DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean menawarkan enam dimensi utama dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Keenam dimensi ini saling berkaitan dan membentuk siklus evaluasi yang dapat digunakan untuk memahami efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Berdasarkan hasil analisis dari berbagai studi kasus perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem informasi, ditemukan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas teknis dan non-teknis sistem yang digunakan (Erlangga, 2023).

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem mengacu pada bagaimana sistem informasi dirancang dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, serta keamanan sistem menjadi aspek utama dalam menentukan kualitas sistem informasi. Dari berbagai studi kasus yang dianalisis, perusahaan dengan sistem informasi yang memiliki antarmuka yang intuitif dan responsif cenderung mengalami tingkat adopsi yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki sistem dengan desain yang kompleks dan sulit digunakan. Selain itu, sistem yang mampu menangani beban kerja tinggi tanpa mengalami gangguan (crash) juga lebih dihargai oleh pengguna karena meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mencerminkan sejauh mana data yang dihasilkan oleh sistem informasi akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu. Hasil analisis menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki sistem informasi dengan kualitas data yang tinggi lebih mampu dalam mendukung pengambilan keputusan strategis. Sebagai contoh, sistem Enterprise Resource Planning (ERP) yang menyediakan laporan keuangan real-time dan data yang konsisten memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih tepat. Sebaliknya, sistem dengan data yang tidak akurat atau tidak terstruktur dengan baik dapat menyebabkan kesalahan dalam proses bisnis dan pengambilan Keputusan (Fadilah, 2022).

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencakup dukungan teknis dan non-teknis yang diberikan kepada pengguna sistem informasi. Dukungan ini dapat berupa pelatihan, panduan penggunaan, serta bantuan teknis saat terjadi kendala. Studi menunjukkan bahwa perusahaan yang memberikan layanan teknis yang cepat dan responsif terhadap keluhan pengguna cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Sebaliknya, kurangnya dukungan teknis dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan berujung pada rendahnya tingkat adopsi sistem informasi dalam organisasi.

2. Pengaruh Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna terhadap Keberhasilan Sistem Informasi

a. Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem informasi oleh karyawan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilannya. Berdasarkan analisis, terdapat hubungan yang erat antara kualitas sistem, informasi, dan layanan dengan tingkat penggunaan sistem. Ketika pengguna merasa bahwa sistem yang digunakan mudah dipahami, menyediakan informasi yang relevan, dan mendapatkan dukungan layanan yang memadai, mereka cenderung lebih aktif menggunakan sistem dalam kegiatan sehari-hari. Sebaliknya, sistem yang sulit digunakan atau tidak memberikan manfaat yang jelas akan mengalami tingkat adopsi yang rendah dan pada akhirnya mengurangi efektivitas sistem informasi dalam organisasi (Fadilah, 2022).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan sistem informasi dalam perusahaan, antara lain:

1. **Tingkat pelatihan yang diberikan kepada pengguna** – Karyawan yang mendapatkan pelatihan memadai lebih cenderung menggunakan sistem informasi secara efektif.
2. **Kemudahan akses dan integrasi sistem** – Sistem yang dapat diakses dari berbagai perangkat dan mudah diintegrasikan dengan alat kerja lainnya lebih sering digunakan oleh karyawan.
3. **Dukungan dari manajemen** – Jika manajemen perusahaan menunjukkan komitmen dalam penggunaan sistem informasi, karyawan akan lebih termotivasi untuk menggunakannya dalam aktivitas kerja mereka.

b. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan elemen penting dalam mengukur efektivitas sistem informasi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, kecepatan akses informasi, serta dukungan yang diberikan ketika mengalami kendala. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang tinggi berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja, sementara sistem yang tidak memenuhi ekspektasi pengguna dapat menyebabkan resistensi terhadap penggunaan sistem.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna meliputi:

- **Kemudahan penggunaan dan desain antarmuka yang ramah pengguna**
- **Ketepatan dan kecepatan dalam memperoleh informasi**
- **Kemampuan sistem dalam menangani kebutuhan spesifik pengguna**
- **Ketersediaan bantuan teknis dan pelatihan yang memadai**

Dalam banyak kasus, perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas sistem dan layanan cenderung mengalami tingkat adopsi sistem yang lebih tinggi. Sebaliknya, sistem yang kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna sering kali ditinggalkan dan dianggap tidak efektif dalam mendukung proses bisnis (Gunawan, 2021).

3. Manfaat Bersih dari Implementasi Sistem Informasi

Manfaat bersih atau *net benefits* merupakan dampak akhir dari keberhasilan sistem informasi terhadap organisasi. Manfaat ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih baik, serta keuntungan finansial dan non-finansial yang diperoleh perusahaan dari penggunaan sistem informasi (Adi, 2023).

Berdasarkan analisis yang dilakukan, manfaat bersih dari implementasi sistem informasi dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek utama:

1. **Peningkatan Efisiensi Operasional**

Sistem informasi yang baik dapat mengotomatiskan berbagai proses bisnis, mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, serta meningkatkan akurasi data. Sebagai contoh, sistem ERP memungkinkan integrasi berbagai departemen dalam satu platform, sehingga mengurangi redundansi data dan mempercepat alur kerja.

2. **Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik**

Dengan adanya sistem informasi yang dapat menyajikan data secara real-time dan akurat, manajer dapat membuat keputusan berdasarkan informasi yang lebih tepat. Sistem Business Intelligence (BI), misalnya, memungkinkan perusahaan untuk menganalisis tren pasar, kinerja keuangan, dan perilaku pelanggan guna menyusun strategi bisnis yang lebih efektif.

3. **Keunggulan Kompetitif**

Perusahaan yang memiliki sistem informasi yang efektif lebih mampu beradaptasi dengan perubahan pasar dan meningkatkan daya saing mereka. Dengan menggunakan teknologi informasi, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien kepada pelanggan, sehingga menciptakan nilai tambah dibandingkan dengan pesaing.

4. **Peningkatan Keamanan dan Kepatuhan Regulasi**

Dalam beberapa industri, sistem informasi juga membantu perusahaan dalam memenuhi regulasi dan standar kepatuhan yang berlaku. Sistem yang mampu menyimpan data dengan aman serta menyediakan audit trail yang jelas dapat membantu perusahaan dalam menghadapi audit dan mengurangi risiko pelanggaran hukum (Budiman, 2022).

4. Implikasi dan Rekomendasi

Dari hasil analisis yang dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada perusahaan dalam mengoptimalkan sistem informasi mereka:

1. **Meningkatkan Kualitas Sistem dan Informasi**

Perusahaan harus memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan memiliki desain yang intuitif, fleksibel, dan mampu menyediakan informasi yang akurat dan relevan bagi penggunaannya.

2. **Menyediakan Layanan Dukungan yang Optimal**

Bantuan teknis yang responsif dan pelatihan pengguna yang memadai dapat meningkatkan tingkat adopsi sistem serta kepuasan pengguna.

3. **Mendorong Budaya Penggunaan Sistem Informasi dalam Organisasi**

Manajemen harus berperan aktif dalam mendukung penggunaan sistem informasi dengan memberikan insentif atau kebijakan yang mendorong adopsi teknologi dalam proses bisnis.

4. **Melakukan Evaluasi Berkelanjutan**

Perusahaan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem informasi yang digunakan untuk memastikan bahwa sistem tersebut terus memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan bisnis yang berkembang.

Dari hasil dan pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem informasi dalam manajemen perusahaan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Dengan memahami dan mengoptimalkan faktor-faktor ini, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan

teknologi informasi dalam mendukung strategi bisnis mereka (Cahyono, 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone dan McLean. Model ini menekankan bahwa kesuksesan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut digunakan dan diterima oleh pengguna serta manfaat yang dihasilkannya bagi organisasi secara keseluruhan.

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat enam faktor utama yang berperan dalam menentukan keberhasilan sistem informasi:

1. **Kualitas Sistem**

Sistem informasi yang memiliki desain yang intuitif, keandalan tinggi, fleksibilitas, dan keamanan yang baik lebih cenderung diterima dan digunakan secara luas dalam organisasi. Kualitas sistem yang buruk sering kali menjadi penyebab utama rendahnya tingkat adopsi dan kepuasan pengguna.

2. **Kualitas Informasi**

Akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan organisasi. Sistem informasi yang gagal menyediakan data yang valid dan bermanfaat dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

3. **Kualitas Layanan**

Dukungan teknis dan non-teknis yang diberikan kepada pengguna memiliki dampak besar terhadap keberhasilan sistem informasi. Organisasi yang menyediakan layanan dukungan yang baik, seperti pelatihan, panduan, dan bantuan teknis yang responsif, lebih cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.

4. **Penggunaan Sistem**

Tingkat penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi berhubungan erat dengan persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh. Jika sistem mudah digunakan dan memberikan nilai tambah yang nyata bagi pekerjaan mereka, maka pengguna cenderung lebih aktif dalam memanfaatkannya.

5. **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah indikator utama keberhasilan sistem informasi. Sistem yang mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, aksesibilitas informasi, dan kecepatan layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut.

6. **Manfaat Bersih (Net Benefits)**

Keberhasilan sistem informasi juga diukur berdasarkan manfaat yang dihasilkan, baik dalam bentuk peningkatan efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih baik, maupun dampak finansial dan non-finansial bagi organisasi. Sistem informasi yang tidak memberikan manfaat yang jelas bagi organisasi sering kali ditinggalkan atau tidak digunakan secara optimal.

Selain faktor-faktor di atas, terdapat beberapa tantangan yang dapat menghambat keberhasilan sistem informasi dalam organisasi, seperti kurangnya dukungan dari manajemen, resistensi pengguna, masalah keamanan dan integrasi data, serta keterbatasan anggaran dan sumber daya. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini agar implementasi sistem informasi dapat berjalan dengan sukses.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi sistem informasi yang

efektif memerlukan pendekatan yang holistik, mencakup aspek teknis, organisasi, dan manajerial. Organisasi yang mampu mengelola faktor-faktor ini dengan baik akan lebih mungkin meraih manfaat maksimal dari investasi mereka dalam teknologi informasi.

DAFTAR REFERENSI

- Adi, R., & Susanto, B. (2023). Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi sistem informasi manajemen. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Sistem Informasi*, 10(2), 45-58.
- Budiman, A., & Wibowo, T. (2022). Evaluasi kesuksesan sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean pada sektor perbankan. *Jurnal Sistem Informasi dan Keuangan Digital*, 8(1), 12-25.
- Cahyono, H., & Lestari, F. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi sistem informasi di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 15(3), 99-112.
- Damanik, S., & Putri, Y. (2020). Peran kualitas informasi dalam mendukung efektivitas sistem informasi perusahaan. *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 7(4), 67-80.
- Erlangga, P., & Widodo, R. (2023). Studi kasus penerapan model DeLone dan McLean dalam mengukur keberhasilan sistem ERP. *Jurnal Informatika dan Bisnis Digital*, 5(2), 30-44.
- Fadilah, N., & Prasetyo, M. (2022). Dampak penggunaan sistem informasi terhadap efisiensi operasional bisnis. *Jurnal Transformasi Digital dan Manajemen*, 11(1), 20-35.
- Gunawan, D., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna di sektor publik. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Informasi*, 9(3), 55-70.
- Hidayat, A., & Nuraini, L. (2020). Implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean dalam sistem informasi akademik. *Jurnal Sistem Informasi Pendidikan dan Manajemen*, 6(4), 88-102.
- Iskandar, Z., & Maulana, F. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-commerce di Indonesia: Studi berdasarkan model DeLone dan McLean. *Jurnal Ekonomi Digital dan Teknologi Informasi*, 4(2), 40-55.
- Junaidi, M., & Syafitri, D. (2022). Evaluasi keberhasilan sistem informasi rumah sakit menggunakan pendekatan DeLone dan McLean. *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi Kesehatan*, 3(1), 15-28.
-