



ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI AKADEMIK DOSEN

Miftah Rakhmadian¹⁾, Syarif Hidayatullah²⁾, Harianto Respati³⁾

¹⁾IKIP Budi Utomo Malang
Email : miftahrdian@gmail.com
^{2,3)}Universitas Merdeka Malang

Abstrak

Sistem informasi merupakan salah satu solusi dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi organisasi, dan berguna untuk menghadapi tantangan di masa sekarang. Selain itu sistem informasi juga berperan penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Tujuan utama dari penerapan sistem informasi pada suatu organisasi adalah untuk membantu individu dalam mengambil keputusan, selain itu juga untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara individu maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai sistem informasi, kemudian mengetahui manakah diantara kualitas sistem dan kualitas informasi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik di IKIP Budi Utomo Malang. Populasi penelitian ini adalah dosen IKIP Budi Utomo Malang yang menggunakan sistem informasi akademik, Teknik sampling yang digunakan dengan menggunakan Probability Sampling dengan cara Cluster Random Sampling, ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin, Pengambilan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder serta teknik analisis data yang digunakan dengan uji t dan uji f serta analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan baik secara individu maupun secara bersama-sama, kualitas informasi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik di IKIP Budi Utomo Malang.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai

Abstract

Information systems are one of the solutions to the problems facing organizations, and are useful for dealing with challenges in the present. In addition, information systems also play an important role in the decision-making process, therefore required information relevant to the needs of the organization. The main purpose of the application of information systems in an organization is to assist individuals in making decisions, but also to improve the effectiveness and efficiency of the organization as a whole. This study aims to determine the effect of system quality and quality of information both individually and collectively to the satisfaction of users of information systems, then know which among the quality of the system and the quality of information dominant influence the user satisfaction of academic information system in IKIP Budi Utomo Malang. The population of this research is lecturer of IKIP Budi Utomo Malang using academic information system, sampling technique used by Probability Sampling by Cluster Random Sampling, sample size is taken by using Slovin formula, Data retrieval using primary data and secondary data and data analysis technique used with t test and f test and multiple regression analysis. The results showed that the quality of the system and the quality of information significantly influence both individually and collectively, the quality of information is the dominant variable affecting the user satisfaction of academic information system in IKIP Budi Utomo Malang.

Keywords: system quality, information quality, user satisfaction



PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan salah satu solusi dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi organisasi, dan berguna untuk menghadapi tantangan di masa sekarang (Rahat, 2005). Sistem informasi berperan penting untuk proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi (Romney dan Paul, 2012). Tujuan utama dari penerapan sistem informasi pada suatu organisasi adalah untuk membantu individu dalam mengambil keputusan, selain itu juga untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Alasan lain mengapa sistem informasi diterapkan karena sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang memungkinkan organisasi menghemat biaya, meningkatkan kontrol, dan memudahkan proses terhadap organisasi (Elpez dan Fink, 2006). Menurut Briggs *et al.* (2003) sistem informasi dikatakan sukses bagi pemakai (*user*) jika dapat meningkatkan kinerja individu, sedangkan bagi manajer mengurangi pengeluaran (*cost*) merupakan poin penting dalam kesuksesan sistem informasi.

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) adalah kepuasan pemakai. Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai

berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes *et al.* 2003). Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kustono (2000) menjelaskan kepuasan pemakai mengungkapkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja penggunaan sistem informasi yang diimplementasikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara individu atau parsial maupun secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi, kemudian mengetahui manakah diantara kualitas sistem dan kualitas informasi yang berpengaruh dominan terhadap



kepuasan pemakai sistem informasi akademik di IKIP Budi Utomo Malang.

KAJIAN LITERATUR

Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone dan McLean

Beberapa peneliti di bidang sistem informasi mencoba mengembangkan model untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Salah satu model yang populer atau sering dikaji adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992). Model yang dikembangkan adalah model parsimoni yakni model yang sederhana namun lengkap, yang kemudian mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*).

Dari model kesuksesan sistem informasi menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi

dampak organisasi (*organizational impact*) (Jogianto; 2007).

Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes *et al.* 2003). Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung.

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukan sikap pemakai untuk mengontrol pengukuran dari kepuasan pemakai.

Kepuasan pemakai merupakan pengukuran paling banyak yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hal ini dikarenakan apabila pemakai merasa puas dalam menggunakan sistem informasi maka sistem tersebut dianggap berhasil (Jogianto, 2007).



Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007) kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari hardware dan software.

Kualitas sistem didefinisikan Davis *et al.* (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Ukuran kepuasan pemakai terhadap sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki. Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang dimiliki berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem informasi (Istianingsih dan Utami, 2009).

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (O'Brien, 2005). Menurut Mason (1978) Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran (*output*) dari sistem informasi. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai *et al.*, 2002).

Kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberi dampak signifikan terhadap individu. Dampak positif yang diharapkan antara lain : peningkatan kemampuan dalam mengambil keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja (DeLone dan McLean, 2003). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai (Istianingsih dan Utami, 2009). Seddon dan Kiew (1996) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi



berhubungan positif dengan kepuasan
pemakai akhir sistem informasi.

Tabel 1. Hipotesa

H1	:	Kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.
H2	:	Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.
H3	:	Kualitas informasi memberi pengaruh lebih dominan daripada kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif, ditinjau dari jenis masalah yang diselidiki, teknik, dan alat yang digunakan dalam meneliti, serta tempat dan waktu penelitian yang dilakukan penelitian ini menggunakan metode survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual (Nazir, 2003).

Ruang lingkup pada penelitian ini mencakup kepuasan pemakai (dosen) terhadap sistem informasi akademik (SIKAD) di IKIP Budi Utomo Malang dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Kepuasan pemakai dalam hal ini berperan sebagai variabel dependen (Y) yang dipengaruhi oleh variabel independen yakni: kualitas sistem (X1), dan kualitas informasi (X2).

Populasi dari penelitian ini adalah dosen IKIP Budi Utomo Malang yang menggunakan sistem informasi akademik (SIKAD), dari 139 dosen di IKIP Budi Utomo Malang digunakan teknik *sampling Probability Sampling* dengan cara *Cluster Random Sampling* dimana sampel akan diambil secara acak sesuai dengan jumlah dosen tiap prodi/jurusan, ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin dari hasil perhitungan diperoleh sampel penelitian sebanyak 103 responden.



Tabel 2. Klasifikasi Variabel Pada Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (<i>system quality</i>)	Dapat dipercaya/tahan uji (<i>Reliability</i>)	Rivards <i>et al.</i> , 1997
	Efisien/tepat guna (<i>efficiency</i>)	Rivards <i>et al.</i> , 1997
	Waktu respon (<i>Response time</i>)	Hamilton dan Chervany, 1981
	Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	Doll dan Torkzadeh 1988
	Kemudahan dipelajari (<i>ease of learning</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2004
	Tampilan yang memudahkan (<i>user friendly interface</i>)	Rai <i>et al.</i> , 2002
Kualitas Informasi (<i>information quality</i>)	Ketepatan (<i>accuracy</i>)	Doll dan Torkzadeh 1988
	Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Doll dan Torkzadeh 1988
	Kekinian (<i>currency</i>)	Molla dan Licker, 2001
	Berhubungan (<i>relevance</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2004
	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	Bailey dan Pearson, 1983
	Bentuk/penyajian (<i>format</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2004
	Kepahaman (<i>understandability</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2004
Kepuasan Pemakai	Informasi (<i>information</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Sistem (<i>system</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Menikmati (<i>enjoyment</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2003
	Keseluruhan (<i>overall</i>)	Sedera <i>et al.</i> , 2003



HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar sebanyak 103, dan kembali sebanyak 98 kuesioner untuk diolah sebagai data penelitian.

Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pemakai menunjukkan bahwa semua item pernyataan berkorelasi dengan skor total pernyataan, sehingga tidak ada data yang harus dikeluarkan dari analisis, semua data layak untuk masuk pada tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan menunjukkan nilai dari *Cronbach's Alpha* 0,930 lebih besar dari 0,80 yang berarti bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

Uji Asumsi Klasik

Hasil *uji normalitas* data menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,855, nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil *uji Multikolinieritas* menunjukkan nilai VIF untuk variabel kualitas sistem sebesar 1,953 dan untuk variabel kualitas informasi sebesar 1,953, keduanya memiliki nilai yang lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi

multikolinieritas. Hasil *uji autokorelasi* menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,763, nilai tersebut berada diantara -2 dan +2, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian tidak terdapat autokorelasi. Hasil *uji heteroskedastisitas* menunjukkan nilai Sig untuk variabel kualitas sistem sebesar $0,577 > 0,05 \alpha$, dan $0,686 > 0,05 \alpha$ untuk variabel kualitas informasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian tidak terdapat heteroskedastisitas dan layak untuk diteliti.

Analisis Regresi Linier Berganda

$$y = @0,882 + 0,201 x_1 + 0,293 x_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pemakai

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

Penjelasan:

$\alpha = -0,882$ adalah konstanta. Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel bebas yang terdiri atas kualitas sistem (X1), dan kualitas informasi (X2) bernilai 0, maka variabel terikat kepuasan pemakai (Y) akan berkurang -0,882.

$b_1 = 0,201$ adalah besarnya angka arah atau koefisien regresi variabel kualitas sistem (X1). Angka menunjukkan nilai



positif yang artinya bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, semakin baik kualitas sistem akan menyebabkan peningkatan terhadap kepuasan pemakai dengan anggapan bahwa kualitas informasi (X2) besarnya tetap. $b_2 = 0,293$ adalah besarnya angka arah atau koefisien regresi variabel kualitas informasi (X2). Angka menunjukkan nilai positif yang artinya bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, semakin baik kualitas informasi akan menyebabkan peningkatan terhadap kepuasan pemakai dengan anggapan bahwa kualitas sistem (X1) besarnya tetap.

Rekapitulasi hasil analisis regresi linier berganda diatas menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,690 yang artinya bahwa variabel kualitas sistem (X1), dan kualitas informasi (X2) memberi kontribusi terhadap kepuasan pemakai (Y) sebesar 69%, sedangkan 31% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis Pertama dengan Uji-t

Hasil perhitungan terhadap variabel kualitas sistem diperoleh nilai t sebesar 5,460

> 1,985 nilai t tabelnya, dan nilai sig $0,000 < 0,05$ nilai α , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik.

Hasil pengujian terhadap variabel kualitas informasi diperoleh nilai t sebesar $5,830 > 1,985$ nilai t tabelnya, dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik.

Pengujian Hipotesis Kedua dengan Uji F

Hasil perhitungan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai diperoleh nilai F sebesar $105,703 > 3,09$ nilai F tabelnya, dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ nilai α , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (Y) sistem informasi akademik.

Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil uji regresi berganda diperoleh nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem sebesar 0,201 dan kualitas informasi sebesar 0,293, yang artinya bahwa



variabel kualitas informasi memiliki pengaruh lebih dominan daripada kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang terdiri atas ketahanan uji (*reliability*), keefisien (*efficiency*), waktu respon (*response time*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), kemudahan dalam mempelajari (*ease of learning*), dan tampilan yang memudahkan (*user friendly interface*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai yang terdiri atas kepuasan terhadap sistem (*system*), kepuasan terhadap informasi (*information*), kepuasan dalam menikmati penggunaan sistem (*enjoyment*), dan kepuasan terhadap keseluruhan dari sistem (*overall*).

Indikator utama dari kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan pemakai adalah kemudahan dalam mempelajari sistem (*ease of learning*), artinya pemakai sistem informasi akademik dalam hal ini adalah dosen-dosen IKIP Budi Utomo Malang puas dengan kualitas sistem karena sistem mudah untuk dipelajari, hal ini dimungkinkan karena kualitas sumberdaya manusia dari pemakai SIKAD mengenai teknologi informasi cukup baik, disamping latar belakang

pendidikan yang minimal S2 untuk para dosen, juga banyaknya aplikasi-aplikasi dan program-program yang mengharuskan dosen untuk memakainya berdampak pada cepatnya proses belajar pemakai atau dosen terhadap aplikasi-aplikasi baru yang bermunculan, termasuk salah satunya ketika diperkenalkannya sistem informasi akademik (SIKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang pemakai atau dosen cukup siap dalam menerima dan menjalankan sistem baru tersebut.

Berpengaruhnya kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh McGill *et al.* (2003) yang melakukan penelitian pada *User Deployed Applications* (UDA) di Australia. Penelitian tersebut membuktikan secara empiris bahwa *perceived system quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai. Roldan dan Leal (2003) yang mengembangkan suatu model penelitian berbasis pada model kesuksesan sistem informasi milik DeLone dan McLean dan mengujinya pada sistem informasi eksekutif (*executive Information System* (EIS)), dari hasil empiris dibuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai EIS. Livary (2005) yang menggunakan model



kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi akuntansi di dewan kota Oulu. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai, Sedangkan kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas sistem berpengaruh secara individu atau parsial terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIAKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.
2. Kualitas sistem dan kualitas informasi juga berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIAKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang
3. Kualitas informasi adalah variabel yang lebih dominan daripada kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akademik (SIAKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang, dengan nilai yang tidak terlalu jauh.

Saran

1. Ketepatan waktu dari informasi, dan waktu respon dari sistem harus lebih ditingkatkan lagi karena kedua faktor tersebut yang menjadi titik lemah dari kualitas sistem dan kualitas informasi dari sistem informasi akademik (SIAKAD) untuk dosen di IKIP Budi Utomo Malang.
2. Bagi penelitian yang akan datang: hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memberikan kontribusi terhadap kepuasan pemakai, peneliti yang akan datang dapat memasukkan variabel lain sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pemakai dari sistem informasi.

REFERENSI

- Ahituv, Niv, 1980, "A Systematic Approach Toward Assuring the Value of an Information System," *MIS Quarterly*, 4,4 Desember, pp. 61-75.
- Bailey, J. E. and S. W. Pearson, 1983, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction" *Management Science*, May 29.
- Briggs, R.O., De Vreede, G., Nunamaker, J.F. and Sprague, R.H., 2003, "Special Issue: Information Systems Success", *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 5-8.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo, 2006, Perencanaan dan Pembangunan



- Sistem Informasi Sistem Informasi, Andi, Yogyakarta.
- Davis, F. D., 1989, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319-318.
- DeLone, WH., dan McLean, ER., 2003, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success; A ten-Year Update," *Journal of Management Information System*, (19;4), pp. 9-30.
- Gallagher, C.A., 1974, "Perception of the Value of a Management Information System", *Academy of Management Journal* (17:1), March, pp. 46-55.
- Kustono S.A., 2000, "Pengaruh Keahlian Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi dengan Variabel Intervening Partisipasi, Kecemasan, Kepuasan, Derajat Penerimaan, dan Ketidak pastian Kerja", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No.1, Maret, Hal 38-50.
- Livary, Juhani, 2005, "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success", *Database for Advance in Information System (DFA)*, ISSN: 1532-0936 .Volume 36.
- Lucas, H.C. Jr., 1981 "An Experiment Investigation of the Use of Computer Based Graphics in Decision-Making", *Management Science*, (27:7), July, 757-768.
- Markus, M. Lynne, and Mark Keil, 1994, "If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use" *Sloan Management Review (Summer)*.
- Power, R.F., dan Dickson, G.W., 1973, "MIS Project Management: Myths, Opinions and Reality", *California Management Review*, (15:3), pp. 147-156.
- Raymond, L., 1985, "Organizational Characteristics and MIS Success in the Context of Small Business", *MIS Quarterly* (9:1), March, pp. 37-52.