

INTISARI

Implementasi sistem informasi disamping menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan membuka potensi berbagai peluang bisnis baru juga memiliki risiko yang harus dikelola dengan optimal. Tidak jarang ditemukan investasi sistem informasi yang tidak membawa dampak bisnis atau tidak mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan, tidak meningkatkan kapabilitas dan/atau kinerja perusahaan. Analisis dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penentu kesuksesan implementasi sistem informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area kesuksesan sistem informasi yaitu *Updated D&M IS Success Model* (2003).

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari tujuh pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user statisfaction*), minat untuk menggunakan (*intention to use*), penggunaan (*use*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Penelitian ini menggunakan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) sebagai deskriptor yang paling kuat dalam menganalisis faktor kesuksesan aplikasi *TiCARES Sales* di Telkom Divisi CIS. Analisis kesuksesan aplikasi *TiCARES Sales* dipengaruhi oleh kinerja aplikasi itu sendiri, perilaku penggunaan dan kepuasan pengguna.

Kesimpulan penelitian ini dengan mendasarkan 21 indikator asli yang digunakan dalam analisis kesuksesan implementasi *TiCARES Sales* di Telkom Divisi CIS terbentuk lima faktor dan mampu menjelaskan variabilitas sebesar 63,875%. Hasil estimasi, menunjukkan bahwa pengukuran perilaku dan kepuasan pengguna (kepuasan pengguna, harapan menggunakan dan kegunaan) merupakan faktor yang valid, signifikan dan *reliable* dalam menentukan kesuksesan implementasi aplikasi. Faktor kualitas sistem informasi tidak cukup valid dalam menentukan kesuksesan implementasi aplikasi, namun merupakan faktor signifikan dan *reliable*. Sedangkan faktor kualitas layanan adalah faktor yang kurang valid, kurang signifikan dan kurang *reliable* dalam menentukan pengukuran kesuksesan implementasi aplikasi.

Kata kunci: *Updated D&M IS Success Model*, kesuksesan sistem informasi, DeLone dan McLean, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user statisfaction*), minat untuk menggunakan (*intention to use*), penggunaan (*use*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

ABSTRACT

Implementation of information systems in addition to offering convenience, flexibility, and open up potential new business opportunities also have risks that must be managed optimally. Not rare to find investment information system that does not impact the business or are unable to provide added value to the company, did not increase the capabilities and/or corporate performance. Analyses were conducted to determine the determinants of successful implementation of information systems. One famous study in the area of information systems success of the Updated D&M IS Success Model (2003).

DeLone and McLean Information Systems Success Model reflects the dependence of the seven measures of success of information systems, namely the quality system, information quality, service quality, user statisfaction, intention to use, use, and net benefits. This study uses the net benefits as a descriptor of the most powerful in analyzing the success factors of application TiCARES Sales in Telkom CIS Division. Analysis of success of application TiCARES Sales is affected by the performance of application itself, the behavior of use and user satisfaction.

The conclusions of study bases to the original 21 indicators used in the analysis of the successful implementation of TiCARES Sales in Telkom CIS Division and formed five factors can explain the variability of 63.875%. Estimation results, indicating that the measurement of user satisfaction, expectations of use and usefulness is a valid factor, significant and reliable in determining the successful implementation of the application. System quality factors are not enough valid in determining the successful implementation of the application, but a significant and reliable factors. While service quality factors are factors that are less valid, less significant and less reliable in determining the successful implementation of measurement applications.

Keywords: Updated D&M IS Success Model, sistem information success, DeLone and McLean, system quality, information quality, service quality, user statisfaction, intention to use, use, net benefits.