

ABSTRACT

This study attempts to evaluate factors affected information system effectiveness, based on the Reformulated DeLone and McLean IS Success Model.

Preceded by pilot study to conduct factor analysis to obtain a number of underlying factors as well as items included in the model, this study continued with questionnaire survey. The subject of this survey was Account Managers as Corporate Customer Information System's (CCIS's) users in Unit Corporate Customer, PT Telkom – Regional Division III (West Java).

Regression analysis used to analyze relationship between and among variables in the model. The findings show that net benefits –that represent IS effectiveness- significantly affected by user satisfaction. User satisfaction significantly affected by system quality, information quality, and service quality. While use significantly affected by service quality.

Key Words: *IS Effectiveness, Net Benefits, D&M IS Success Model, Factor Analysis, Regression Analysis*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas suatu sistem informasi, dengan menggunakan Reformulasi Model *IS Succes* dari DeLone dan McLean.

Diawali dengan penelitian pendahuluan (*pilot study*) yang menggunakan analisis faktor untuk mengekstraksi dimensi-dimensi *IS success* menjadi faktor-faktor yang mampu menjelaskan setiap variabel penelitian, selanjutnya pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Subyek yang dipilih sebagai responden adalah para *Account Manager* sebagai pengguna *Corporate Customer Information System* (CCIS) pada *Unit Corporate Customer* PT Telkom – Divisi Regional III (Jawa Barat).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi untuk menganalisis hubungan antar variabel dalam model yang digunakan. Hasil pengujian statistik membuktikan bahwa *net benefits* -yang merepresentasikan efektivitas suatu sistem informasi- dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari sistem informasi tersebut. Sedangkan *user satisfaction* dipengaruhi secara signifikan oleh *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Sedangkan *use* dipengaruhi secara signifikan oleh *service quality*.

Kata-kata kunci: *Efektivitas sistem informasi, Net Benefits, D&M IS Success Model, Analisis Faktor, Analisis Regresi*