UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem Taksonomi Terhadap Monitoring dan Evaluasi Program Community Involvement and Development di PT X Melalui Pendekatan Model DeLone dan McLean
Hanisa Batrisyia Azzra, Rezaldi Alief Pramadha, S.E., M.S.S.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Community Involvement and Development (CID) merupakan bentuk implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat secara terstruktur dan akuntabel sebagaimana diatur dalam ISO 26000. Namun, implementasi CSR masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan dan pelaksanaannya, *monitoring* dan evaluasi program cenderung berfokus pada keberlangsungan kegiatan dan belum mampu mengukur dampak sosial maupun ekonomi secara menyeluruh, ketiadaan instrumen evaluasi yang baku menyulitkan penilaian keberhasilan program secara objektif, serta belum optimalnya mekanisme pengumpulan dan analisis informasi dampak program membatasi kemampuan pengelola dalam mengambil keputusan berbasis data dan merancang perbaikan program secara berkelanjutan. Tantangan ini semakin kompleks pada program CID di PT X yang melibatkan banyak unit pelaksana dengan variasi indikator dan ketidakseragaman pencatatan *output* dan *outcome*, sehingga memperkuat urgensi sistem *monitoring* dan evaluasi yang didukung oleh sistem informasi berkualitas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT X mengembangkan sistem taksonomi sebagai instrumen standarisasi dan klasifikasi program CID. Namun, keberadaan sistem informasi tidak secara otomatis menjamin tercapainya manfaat yang diharapkan sehingga efektivitas sistem perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sistem taksonomi terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dengan menggunakan *The Updated DeLone and McLean Information Systems Success Model* (2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 54 anggota CID di PT X dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dari sembilan hipotesis yang diajukan diterima, dengan kepuasan pengguna terbukti menjadi faktor paling dominan dalam membentuk manfaat bersih dengan koefisien jalur sebesar 0,873 sementara penggunaan tidak berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih karena pada sistem yang bersifat *mandatory*, tingginya penggunaan belum tentu menghasilkan manfaat bersih tanpa disertai kepuasan pengguna. Oleh karena itu, sistem taksonomi yang berkualitas dan mampu menghadirkan kepuasan pengguna akan mendorong pemanfaatan sistem secara lebih optimal, tidak sekadar untuk pencatatan rutin, tetapi juga untuk identifikasi permasalahan program, analisis capaian antar periode, dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Sehingga berkontribusi pada peningkatan efektivitas proses *monitoring* dan evaluasi serta mendukung peningkatan kualitas program pemberdayaan masyarakat.

Kata Kunci: CSR, Sistem Taksonomi, *Monitoring* dan Evaluasi, CID, Kesuksesan Sistem Informasi.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kualitas Sistem Taksonomi Terhadap Monitoring dan Evaluasi Program Community Involvement
and Development di PT X Melalui Pendekatan Model DeLone dan McLean**
Hanisa Batrisyia Azzra, Rezaldi Alief Pramadha, S.E., M.S.S.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Community Involvement and Development (CID) is a form of Corporate Social Responsibility (CSR) implementation that focuses on structured and accountable community empowerment as regulated under ISO 26000. However, CSR implementation continues to face various challenges in its management and execution monitoring and evaluation activities tend to focus on the continuity of activities rather than measuring social and economic impacts comprehensively, the absence of standardized evaluation instruments makes it difficult to assess program success objectively, and suboptimal mechanisms for collecting and analyzing program impact information limit managers' ability to make data-driven decisions and design continuous program improvements. These challenges are further compounded in PT X's CID program, which involves numerous implementing units with varying indicators and inconsistent recording of outputs and outcomes, reinforcing the urgency for a monitoring and evaluation system supported by a high-quality information system. To address these issues, PT X developed a taxonomy system as a standardization and classification instrument for its CID programs. However, the existence of an information system does not automatically guarantee the achievement of expected benefits, making it necessary to evaluate the system's effectiveness. This study aims to examine the effect of information quality, system quality, and service quality of the taxonomy system on use, user satisfaction, and net benefits using The Updated DeLone and McLean Information Systems Success Model (2003). This study employed a quantitative approach through a survey of 54 CID members at PT X, with data analyzed using PLS-SEM. The results indicate that five out of nine hypotheses were accepted, with user satisfaction proven to be the most dominant factor in shaping net benefits, reflected by a path coefficient of 0.873, while use did not directly affect net benefits as in a mandatory system, high usage does not necessarily produce net benefits without accompanying user satisfaction. Therefore, a taxonomy system that is high in quality and capable of generating user satisfaction will encourage more optimal system utilization, not merely for routine recording, but also for identifying program issues, analyzing achievements across periods, and formulating improvement recommendations, thereby contributing to enhanced monitoring and evaluation effectiveness and supporting the improvement of community empowerment program quality.

Keywords: *CSR, Taxonomy System, Monitoring and Evaluation, CID, Information Systems Success.*