

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PBSI PADA  
KLUB BULUTANGKIS MENGGUNAKAN MODEL DELONE  
MCLEAN  
(Studi Kasus: Klub Bulutangkis Kota Surabaya Dan Kabupaten  
Sidoarjo)**

(ANALYSIS OF THE SUCCESS OF PBSI INFORMATION SYSTEM IN  
BADMINTON CLUB USING THE DELONE MCLEAN MODEL  
(Case Study: Badminton Club of Surabaya City and Sidoarjo Regency)

**Media Cato Dewa<sup>1\*</sup>, Arista Pratama<sup>1</sup>, Eristya Maya Safitri<sup>1</sup>**

\*E-mail: [19082010092@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010092@student.upnjatim.ac.id)

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

**Abstrak**

Semakin banyak faktor, termasuk yang terkait dengan ekspansi bisnis, kemajuan teknis, peraturan pemerintah, perubahan praktik bisnis, dan persyaratan informasi, mendorong kebutuhan akan sistem informasi berkualitas tinggi. Oleh karena itu, PBSI mulai berupaya mengembangkan sistem informasi PBSI. Data informasi peringkat atlet dalam sistem informasi PBSI sering bermasalah, ID atlet dan akun PBSI yang dimiliki oleh masing-masing klub tidak dapat digunakan setelah sistem diubah. Tujuan dari penelitian ini adalah menggunakan DeLone McLean untuk menilai tingkat kinerja sistem informasi PBSI di Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan informasi kepada administrator situs web tentang tingkat kinerja sistem serta data untuk penilaian di masa mendatang. Model yang disebut DeLone McLean digunakan untuk mengevaluasi seberapa sukses sistem informasi. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kebahagiaan pengguna, pemanfaatan, dan manfaat bersih adalah faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam penelitian ini. Kuesioner dengan 22 pertanyaan yang berkaitan dengan 6 faktor yang diselidiki diselesaikan oleh 76 pengguna sistem informasi PBSI dari Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo. Perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan dari temuan survei. Berdasarkan hasil analisis, kepuasan pengguna berpengaruh positif-signifikan terhadap manfaat bersih dengan nilai T-statistik sebesar 3,473, kualitas sistem berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik sebesar 3,227, kualitas informasi berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan signifikan terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik sebesar 2,083, dan kualitas layanan berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik sebesar 2,087, dan penggunaan berpengaruh positif-signifikan terhadap penggunaan.

**Kata kunci:** Kesuksesan, Sistem Informasi, PBSI, DeLone McLean, smartPLS.

**Abstract**

*A growing number of factors, including those related to business expansion, technical advances, government regulations, changing business practices and information requirements, are driving the need for high-quality information systems. Therefore, PBSI began working on developing a PBSI information system. Athlete ranking information data in the PBSI information system often has problems, athlete IDs and PBSI accounts owned by each club cannot be used after the system is changed. The purpose of this research is to use DeLone McLean to assess the performance level of PBSI information systems in Surabaya City and Sidoarjo Regency to provide information to website administrators about system performance levels as well as data for future assessments.*

*A model called DeLone McLean is used to evaluate how successful information systems are. System quality, information quality, service quality, user happiness, utilization, and net benefits are the factors considered in this study. A questionnaire with 22 questions related to the 6 factors investigated was completed by 76 users of the PBSI information system from Surabaya City and Sidoarjo Regency. SmartPLS software is used to process data collected from survey findings. Based on the results of the analysis, user satisfaction has a positive-significant effect on net benefits with a T-statistic value of 3.473, system quality has a positive-significant effect on usage with a T-statistic value of 3.227, information quality has a positive-significant effect on usage with a T-value -statistic of 2.083, and service quality has a positive-significant effect on usage with a T-statistic value of 2.087, and usage has a positive-significant effect on usage.*

**Keyword:** Success, Information Systems, PBSI, DeLone McLean, smartPLS.

## 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi memainkan peran penting dalam bisnis dan pertumbuhan organisasi, dan kepentingan ini tumbuh sebagai bisnis atau organisasi berkembang lebih cepat. Tuntutan untuk pertumbuhan bisnis, kemajuan teknis, peraturan pemerintah, perubahan praktik bisnis, dan persyaratan informasi semuanya berkontribusi pada keinginan untuk sistem informasi yang terus berkembang [1]. Siapapun, dimanapun, kapanpun dapat mengakses dan memanfaatkan internet untuk berbagai alasan. Pentingnya membuat sistem informasi berbasis website agar mampu menangani data dalam bentuk database. [2] Persatuan Bulutangkis Seluruh Indonesia (PBSI) merupakan salah satu organisasi yang menyadari potensi website di bidang pelayanan pemilik klub bulutangkis di Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo guna mempercepat dan mempermudah proses pelayanan yang diberikan kepada pemilik klub bulu tangkis.

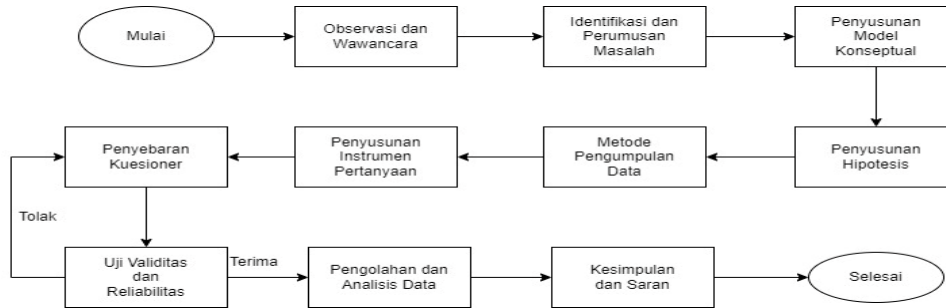
Sistem informasi tersebut merupakan layanan internet yang memberikan layanan kepada kabupaten dan kota yang memiliki klub bulu tangkis. Hasil inovasi Persatuan Bulu Tangkis Seluruh Indonesia (PBSI) dalam pemanfaatan internet untuk olahraga adalah berbagai contoh layanan Sistem Informasi PBSI, antara lain: (1) Layanan pendaftaran atlet seluruh Indonesia, (2) Sistem informasi atlet PBSI membantu memverifikasi bahwa atlet tersebut benar-benar berasal dari Indonesia, dan (3) juga berfungsi untuk mengurangi kecurangan terkait usia [3]. Sistem Informasi PBSI dibuat oleh pemerintah provinsi sebagai upaya untuk saling bertukar informasi tentang para pelaku di tingkat provinsi atau kabupaten/kota agar dapat dipantau langsung oleh Pengurus Pusat (PP) PBSI. PBSI kerap menemukan kasus pemalsuan informasi usia pemain yang tidak sesuai aturan.

Dapat disimpulkan dari persoalan-persoalan di atas bahwa sistem informasi PBSI kualitas sistemnya di bawah standar. Banyak perusahaan telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan tingkat manajemen organisasi [4]. Perangkat lunak yang krusial dalam dunia bulu tangkis adalah sistem informasi PBSI. Kualitas sistem informasi harus tinggi untuk mencegah penolakan terhadap sistem yang sedang dibuat. Pengguna adalah faktor penting untuk dipertimbangkan saat menggunakan TIK.

Penilaian keberhasilan sistem informasi sangat penting untuk melihat elemen-elemen guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi PBSI. DeLone McLean adalah model evaluasi yang digunakan dalam investigasi ini. Tujuan utama DeLone McLean adalah untuk mengidentifikasi variabel kunci yang mempengaruhi kebahagiaan pengguna dan keuntungan yang dialami oleh pengguna sistem informasi. [5].

## 2. METODOLOGI

Topik yang disajikan dalam esai ini dibahas melalui banyak revisi. Gambar 1 di bawah ini menunjukkan flowchart dari proses penelitian.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Dengan mencari jurnal, artikel, dan referensi yang membahas topik penelitian seperti analisis keberhasilan sistem informasi menggunakan model DeLone McLean dan penelitian sebelumnya tentang analisis keberhasilan sistem, tahap studi literatur berupaya mempelajari teori fundamental dan model penelitian dari topik yang sedang dipertimbangkan. model DeLone McLean untuk mengumpulkan data.

### 2.2 Identifikasi Masalah

Beberapa kekhawatiran pengguna tentang sistem informasi PBSI di Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo ditemukan di kolom komentar. Diantaranya adalah keluhan tentang kemudahan informasi, seperti data informasi peringkat atlet nasional yang sering bermasalah, sulit dilihat, dan tidak menampilkan data terbaru, sistem ID atlet sering tidak muncul ketika sistem informasi PBSI diperbarui. , dan bagaimana akun sistem informasi PBSI untuk setiap pengguna klub sering hilang ketika sistem informasi PBSI diperbarui, mengganggu aktivitas pengguna di dunia bulu tangkis. Oleh karena itu, dianggap penting untuk menilai Sistem Informasi PBSI dengan menggunakan analisis DeLone McLean terhadap keberhasilan Sistem Informasi PBSI berdasarkan sudut pandang pengguna sehingga nantinya dapat dipahami elemen apa saja yang dapat mempengaruhi kebahagiaan pengguna.

### 2.3 Penyusunan Konseptual Model

Model konseptual dimodifikasi berdasarkan penelitian oleh [6]. Dalam mengkaji unsur-unsur yang mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem informasi PBSI di Kabupaten Sidoarjo dan Kota Surabaya. Enam variabel—Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih—digunakan dalam model.

### 2.4 Penyusunan Hipotesis Penelitian

Suatu pernyataan tentang suatu konsep yang valid atau salahnya dapat dipastikan dengan observasi dan pengujian disebut hipotesis. Kerangka konseptual yang dipilih menyebabkan hipotesis berikut:

**H1: System quality affect Use; H2: System quality affect User Satisfaction; H3: Information quality affect Use; H4: Information quality affect User Satisfaction; H5: Service quality affect Use; H6: Service quality affect User Satisfaction; H7: Use affect User Satisfaction; H8: Use affect Use Benefits; H9: User Satisfaction affect Use Benefits.**

### 2.5 Populasi dan Sampel

total populasi untuk siapa data akan dikumpulkan. Seluruh subjek penelitian yang menjadi fokus dan sumber data penelitian disebut sebagai populasi. Manusia, hewan, nilai, dan entitas lain dapat dijadikan objek penelitian [7]. Jika peneliti merencanakan untuk menggeneralisasi temuan dari

studi sampel, sampel adalah subset dari populasi yang diselidiki [8]. Kita dapat menggunakan pengambilan sampel kuota untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan digunakan untuk analisis ini berdasarkan 76 balasan.

#### **2.6 Penyusunan Instrument Penelitian**

Alat penelitian diurutkan menurut variabel pada saat penyebaran kuesioner, menunjukkan indikasi masing-masing variabel berupa kalimat-kalimat yang harus diisi oleh responden.

#### **2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Ada dua jenis tes penilaian validitas: yang pertama membandingkan skor item pertanyaan individual (item) dengan jumlah total pertanyaan. Kedua, membandingkan skor konstruk keseluruhan dengan skor indikasi setiap item [9]. Jika nilai loading factor pada variabel laten dengan indikasi dan nilai antisipasi lebih dari 0,5 [10], maka indikasi dianggap dapat dipercaya. Keandalan adalah kapasitas untuk secara konsisten memberikan hasil yang sama saat menggunakan perangkat pengukuran yang sama. Dapat disimpulkan bahwa kriteria reliabilitas telah terpenuhi [6] dan instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai composite reliability untuk setiap konstruk laten lebih dari 0,7 dan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

#### **2.8 Penyebaran Kuesioner**

sebuah proses yang menghasilkan data untuk penyelidikan selanjutnya menggunakan ukuran sampel yang bermakna secara statistik.

#### **2.9 Pengolahan dan Analisis Data**

Langkah awal dalam tahap pengolahan data ini adalah penyebaran kuesioner, dan berbagai kumpulan data kemudian dianalisis dalam Microsoft Excel. Dua jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial.

#### **2.10 Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap keempat, kesimpulan penelitian dibentuk dengan menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari survei yang diberikan kepada mereka yang telah menggunakan sistem informasi PBSI. Hasilnya kemudian dapat digunakan untuk memberikan analisis mendalam dan saran untuk dipertimbangkan oleh perancang sistem informasi PBSI karena mereka berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan penerimaan pengguna.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menguraikan hasil dan pendekatan yang digunakan untuk memeriksa data, mengevaluasinya, dan menarik kesimpulan tentang masalah yang dihadapi.

#### **3.1 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif**

Untuk mengidentifikasi pola luas dalam jawaban, 76 tanggapan responden diperiksa menggunakan analisis statistik deskriptif variabel. Kuesioner penelitian menggunakan skala Likert dengan lima kategori pilihan jawaban, masing-masing pada rentang 1 sampai 5: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS). Data yang terkumpul pertama-tama disusun per variabel, kemudian per kategori alternatif jawaban, untuk menghitung frekuensi relatif dari masing-masing jawaban indikator.

#### **3.2 Pembahasan Analisis Statistik Inferensial**

Model luar, model dalam, dan pengukuran pengujian hipotesis semuanya digunakan sebagai alat analisis inferensial. Memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS 3.0 untuk analisis data, 76 data peserta diperiksa.

##### **3.2.1 Outer Model**

Keterkaitan antara indikator dan variabel dianalisis dengan menggunakan outer model.

##### **3.2.1.1 Validitas Konvergen**

Nilai faktor loading pada variabel laten dengan indikator dan nilai diharapkan lebih dari 0,5 [10] agar valid. Tabel 1 menampilkan nilai outer loading.

**Table 1. Tabel Nilai Outer Loading**

	<b>KP</b>	<b>KI</b>	<b>KL</b>	<b>KS</b>	<b>MB</b>	<b>P</b>
KP1	0,867					
KP2	0,862					
KP3	0,776					
KP4	0,780					
K11		0,856				
K12		0,789				
K13		0,865				
K14		0,822				
KL1			0,816			
KL2			0,825			
KL3			0,805			
KL4			0,765			
KL5			0,867			
KS1				0,828		
KS2				0,743		
KS3				0,781		
KS4				0,820		
KS5				0,779		
MB1					0,894	
MB2					0,894	
P1						0,842
P2						0,856

Berdasarkan tabel diatas, semua indikator variabel telah memenuhi batas minimal nilai outer loadings, yakni 0,5 sehingga telah memenuhi standar validitas konvergen.

### 3.2.1.2 Validitas Diskriminan

Berdasarkan pemuatan silang, nilai akar AVE, atau Kriteria Fornell-Lecker, validitas diskriminan dievaluasi. Membandingkan nilai average variance extract (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model merupakan salah satu teknik untuk menentukan apakah suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang kuat [10]. Nilai terbesar dalam satu kolom adalah Fornell-Lecker Criterion, sedangkan nilai tertinggi berturut-turut adalah Cross Loadings. Nilai kriteria Fornell-Lecker ditunjukkan pada Tabel 2.

**Tabel 1. Tabel Nilai Akar AVE**

	KP	KI	KL	KS	MB	P
KP	<b>0,833</b>					
KI	0,469	<b>0,881</b>				
KL	0,439	0,127	<b>0,895</b>			
KS	0,350	0,266	0,262	<b>0,925</b>		
MB	0,706	0,401	0,442	0,223	<b>0,894</b>	
P	0,323	0,012	0,435	0,142	0,251	<b>0,924</b>

Berdasarkan tabel 4.14, nilai teratas dari setiap kolom menunjukkan angka terbesar. Hal ini dapat diartikan bahwa semua variabel telah memenuhi standar validitas diskriminan.

### 3.2.1.3 Reliabilitas

Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika syarat nilai *composite reliability* setiap konstruk laten lebih dari 0.7 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 sehingga dapat diartikan syarat reliabilitas telah terpenuhi [6]. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Pengguna	0,839	0,893
Kualitas Informasi	0,853	0,901
Kualitas Layanan	0,874	0,909
Kualitas Sistem	0,850	0,893
Manfaat Bersih	0,749	0,888
Penggunaan	0,613	0,838

Berdasarkan tabel 4.15, semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 dan nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,7. Sebagai hasil dari terpenuhinya kriteria reliabilitas, hal ini menunjukkan dependabilitas semua variabel.

### 3.2.2 Inner Model

Model struktural yang disebut inner model digunakan untuk menyelidiki bagaimana satu variabel laten mempengaruhi variabel laten lainnya. [11].

#### 3.2.2.1 Hasil Uji multikolinearitas

Angka Variance Inflation Factor (VIF) [12] dapat digunakan untuk menentukan hasil pengujian multikolinearitas. Dapat dinyatakan bahwa uji pada variabel tersebut tidak multikolinearitas jika hasil VIF kurang dari 10. Tabel 4 menampilkan hasil uji multikolinearitas.

**Table 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

	KP	KI	KS	MB	P
Kepuasan Pengguna				4.379	
Kualitas Informasi	6.675				6.239
Kualitas Layanan	6.888				6.395
Kualitas Sistem	9.078				7.978

Manfaat Bersih

Penggunaan 6.440 4.379

### 3.2.2.2 R-square

R-square dapat menentukan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil R square dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Nilai R-Square**

	<b>R Square</b>
Kepuasan Pengguna Manfaat Bersih	0.891
Penggunaan	0.497
	0.845

Nilai *R-square* pada konstruk variabel kepuasan pengguna maka pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,891 yang berarti beberapa variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 89,1% dan 10,9% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

### 3.2.2.3 F-square

Rule of Thumb dari *f-square* ialah bila *f-square* bernilai lebih besar atau sama dengan 0.35 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh besar, bila *f-square* bernilai lebih besar atau sama dengan 0.15 maka dapat dinyatakan prediktor variabel laten berpengaruh menengah, dan bila *f-square* bernilai lebih besar atau sama dengan 0.02 maka prediktor variabel laten berpengaruh kecil [13]. Tabel 6 menampilkan temuan *p-value* dan *f-squared*.

**Tabel 6. Nilai F-Square**

	<b>KP</b>	<b>KI</b>	<b>KS</b>	<b>MB</b>	<b>P</b>
Kepuasan Pengguna				0.091	
Kualitas Informasi	0.126				0.070
Kualitas Layanan	0.181				0.077
Kualitas Sistem	0.051				0.138
Manfaat Bersih					
Penggunaan	0.010			0.035	

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai *f-kuadrat* untuk variabel kepuasan pengguna memiliki nilai *f-square* 0,091, variabel kualitas informasi memiliki nilai *f-square* 0,126 & 0,070, variabel kualitas layanan memiliki nilai *f-square* 0,181 & 0,077, kualitas sistem memiliki nilai *f-square* 0,051 & 0,138, dan variabel penggunaan memiliki nilai *f-square* 0,035. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang menentukan kebahagiaan pengguna memiliki pengaruh yang moderat terhadap manfaat bersih. Kepuasan dan penggunaan variabel pengguna agak dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Pada manfaat bersih, variabel penggunaan memiliki dampak sedang.

### 3.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan tools SmartPLS 3.0 dengan teknik bootstrapping.



**Table 7. Pengujian Hipotesis**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.449	2.417	0.016	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.302	2.950	0.003	Signifikan
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.260	2.083	0.038	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.369	3.473	0.001	Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.277	2.191	0.029	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.225	2.087	0.037	Signifikan
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.413	3.227	0.001	Signifikan
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.085	1.094	0.275	Tidak Signifikan
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.278	1.804	0.072	Tidak Signifikan

### 3.2.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 3.0, 7 (tujuh) dari 9 (sembilan) hipotesis diterima dan 2 (dua) ditolak. Berikut ini adalah bagaimana hasil penelitian masuk akal:

#### 3.2.4.1 Hubungan Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Keterkaitan antara variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih menghasilkan nilai sampel asli 0,449 dan T-statistik 2,417 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Dengan kata lain, variabel kebahagiaan pengguna meningkatkan keuntungan bersih secara signifikan. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin seorang pengguna puas dengan efisiensi dan kinerja, semakin besar kemungkinan mereka ingin memanfaatkan layanan sistem informasi PBSI, yang berkorelasi langsung dengan keinginan pengguna untuk terus menggunakan kembali.

#### 3.2.4.2 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Keterkaitan antara faktor kualitas informasi dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai original sample sebesar 0,302 dan T-statistik sebesar 2,950 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa kesenangan pengguna secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kualitas informasi. Hasil menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan layanan sistem informasi PBSI dapat meningkat tergantung pada efek pengguna pada kepuasan mereka dengan penyajian data dan informasi yang tepat waktu. Peningkatan niat ini berkorelasi langsung dengan peningkatan penggunaan kembali pengguna yang sedang berlangsung.

#### 3.2.4.3 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Hubungan antara faktor kualitas informasi dan konsumsi menghasilkan nilai original sample sebesar 0,260 dan T-statistik sebesar 2,083 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi penggunaan dengan cara yang menguntungkan. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin besar efek pengguna pada kepuasan PBSI dengan pengiriman data dan informasi yang tepat waktu, semakin besar kemungkinan bahwa pengguna reguler dan jangka panjang akan terus menggunakan sistem informasi PBSI.



#### **3.2.4.4 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Keterkaitan antara faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menghasilkan nilai original sample sebesar 0,369 dan T-statistics sebesar 3,473 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Oleh karena itu, kebahagiaan konsumen secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasilnya menunjukkan bahwa efek pengguna terhadap kepuasan staf dalam memberikan layanan terbaik dan menyelesaikan masalah dengan sistem informasi PBSI berkorelasi erat dengan pertumbuhan penggunaan kembali pengguna dari waktu ke waktu.

#### **3.2.4.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan**

Keterkaitan antara kualitas layanan dan faktor konsumsi menghasilkan nilai sampel asli 0,277 dan T-statistik 2,191 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap konsumsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin kuat pengaruh pengguna terhadap kepuasan karyawan untuk solusi masalah dengan kecepatan perbaikan yang baik, semakin sering dan jangka panjang pengguna sistem informasi PBSI akan terus menggunakannya.

#### **3.2.4.6 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hubungan antara karakteristik kualitas sistem dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai sampel asli 0,225 dan T-statistik 2,087 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Dengan demikian, kebahagiaan pengguna secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh variabel kualitas sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan kembali pengguna dari waktu ke waktu berkorelasi kuat dengan efek pengguna pada layanan maksimal karena sistem informasi PBSI cepat mengambil dan mengambil data.

#### **3.2.4.7 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan**

Hubungan antara kualitas sistem dan faktor penggunaan menghasilkan nilai sampel asli 0,413 dan T-statistik 3,227 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem secara signifikan meningkatkan penggunaan. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi PBSI memilih dan mengambil data lebih cepat, semakin besar pengaruh pengguna terhadapnya, dan bahwa pengguna sistem informasi PBSI yang sering dan berpengalaman akan secara langsung berkorelasi dengan peningkatan penggunaan kembali pengguna yang sedang berlangsung.

#### **3.2.4.8 Hubungan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hubungan antara variabel penggunaan dan kepuasan pengguna menghasilkan nilai sampel asli 0,085 dan T-statistik 1,094 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Dengan kata lain, kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel penggunaan, tetapi tidak signifikan. Hasilnya menunjukkan bahwa dampak kepuasan pengguna sebagai hasil dari menerima layanan terbaik pada sistem informasi PBSI berkorelasi negatif dengan tingkat di mana pengguna terus kembali ke sistem.

#### **3.2.4.9 Hubungan Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih**

Keterkaitan antara penggunaan variabel dan manfaat bersih menghasilkan nilai sampel asli 0,278 dan T-statistik 1,804 berdasarkan temuan pengujian hipotesis. Oleh karena itu, tidak ada dampak menguntungkan yang terlihat pada manfaat bersih dari variabel konsumsi. Hasilnya menunjukkan bahwa dampak pengguna terhadap kinerja dan efektivitas menurun, dan bahwa penggunaan sistem informasi PBSI yang sering dan dalam jangka panjang berkorelasi erat dengan penggunaan kembali pengguna secara terus-menerus.

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Tujuh hipotesis ditentukan untuk diterima dan dua untuk ditolak berdasarkan temuan pengujian hipotesis yang dilakukan. Tujuh hipotesis yang diterima adalah bahwa kepuasan pengguna secara signifikan meningkatkan manfaat bersih (H1), bahwa kualitas informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (H2), bahwa kualitas informasi secara signifikan

meningkatkan penggunaan (H3), bahwa kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (H4), bahwa layanan kualitas secara signifikan meningkatkan penggunaan (H5), dan kualitas sistem secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (H6). Kinerja sistem informasi PBSI dapat dipengaruhi oleh beberapa karakteristik lain yang dapat dilihat melalui kajian lebih lanjut dengan menggunakan berbagai teknik pengukuran.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Y. Wahyudin and D. N. Rahayu, “Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review,” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 3, pp. 26–40, 2020, doi: 10.35969/interkom.v15i3.74.
- [2] Y. Utama, “Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya,” *J. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 359–370, 2011.
- [3] Z. Yuniar, “LAYANAN PADA PBSI KOTA PALEMBANG BERBASIS WEBSITE SKRIPSI Oleh : Zaria Yuniar Karima STMIK GI MDP Palembang,” *Stmik Gi Mdp*, pp. 1–10, 2019.
- [4] S. Laugi, “Sistem Informasi berbasis Web dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan,” *Shautut Tarb.*, vol. 24, no. 1, p. 109, 2018, doi: 10.31332/str.v24i1.939.
- [5] M. Muhammad and A. Arief, “Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, p. 168, 2020, doi: 10.36549/ijis.v5i2.117.
- [6] L. Meilani, A. I. Suroso, and L. N. Yulianti, “Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 10, no. 2, pp. 137–144, 2020, doi: 10.21456/vol10iss2pp137-144.
- [7] U. Hernaeny, “Pengantar Statistika 1,” 2021.
- [8] R. Abadiyah, “Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya,” *JBMP (Jurnal Bisnis, Manaj. dan Perbankan)*, vol. 2, no. 1, pp. 49–66, 2016, doi: 10.21070/jbmp.v2i1.837.
- [9] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [10] A. Josephine and D. Harjanti, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla),” *J. AGORA*, vol. 5, no. 3, pp. 1–8, 2017.
- [11] R. R. Aditama and A. Nurkhin, “Pengaruh Pelatihan Pasar Modal Terhadap Minat Investasi Mahasiswa Di Pasar Modal Dengan Pengetahuan Investasi Dan Manfaat Investasi Sebagai Variabel Intervening,” *Bus. Account. Educ. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–42, 2020, doi: 10.15294/baej.v1i1.38922.
- [12] I. Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9,” 2018.
- [13] J. Cohen, “Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.),” 1988.