

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL TERHADAP KINERJA INDIVIDU: STUDI PADA ORGANISASI DENGAN SISTEM INFORMASI TERBATAS**

**Aswidani**

Universitas Khairun, Indonesia  
unkhairmhs@gmail.com

### **Keywords**

*digital applications, user satisfaction, individual performance, delone and mclean model, information systems*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of success factors for using digital applications on individual performance in an organization that has limitations in implementing information systems. The model used adapts the DeLone and McLean model and modifications by Iqbaria, focusing on the effect of system quality, information quality, and organizational support on user satisfaction and individual performance. The research was conducted quantitatively using data from 40 respondents, who were employees from various work units in the organization. The analytical tools used were confirmatory factor analysis (CFA) and path analysis with the help of SPSS 20 and AMOS 20 software. The results showed that system quality (56%), information quality (52%), and organizational support (11%) had an effect on user satisfaction, which in turn had an 88% effect on individual performance. This study concludes that although information systems are not evenly implemented, the use of digital applications still contributes to improving individual performance.*

### **Kata Kunci**

aplikasi digital, kepuasan pengguna, kinerja individu, model delone dan mclean, sistem informasi

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor kesuksesan penggunaan aplikasi digital terhadap kinerja individu pada sebuah organisasi yang memiliki keterbatasan dalam penerapan sistem informasi. Model yang digunakan mengadaptasi model DeLone dan McLean serta modifikasi oleh Iqbaria, dengan fokus pada pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan pengguna dan kinerja individu. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan data dari 40 responden, yang merupakan pegawai dari berbagai unit kerja dalam organisasi. Alat analisis yang digunakan adalah confirmatory factor analysis (CFA) dan path analysis dengan bantuan software SPSS 20 dan AMOS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (56%), kualitas informasi (52%), dan dukungan organisasi (11%) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang selanjutnya berpengaruh sebesar 88% terhadap kinerja individu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun sistem informasi tidak diterapkan secara merata, penggunaan aplikasi digital tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja individu.

*Corresponding Author:* Aswidani  
E-mail: [unkhairmhs@gmail.com](mailto:unkhairmhs@gmail.com)



## **PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah mendorong organisasi untuk memanfaatkan berbagai aplikasi digital, baik yang bersifat umum maupun khusus, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Namun, tidak semua organisasi menerapkan sistem informasi secara menyeluruh pada semua unit kerjanya. Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi bagaimana aplikasi digital baik berupa sistem informasi internal, eksternal, maupun aplikasi umum seperti Microsoft Office dapat mempengaruhi kinerja individu (Setiawan et al., 2024).

Doll dan Torkzadeh (1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna akhir (*end-user satisfaction*) dapat dijadikan salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan persepsi subjektif pengguna terhadap kegunaan, keandalan,

dan kenyamanan sistem dalam mendukung aktivitas kerja mereka. Model ini kemudian diperkuat oleh DeLone dan McLean (1992), yang menyusun *Information Systems Success Model* (ISSM) dan mengidentifikasi enam komponen utama penentu keberhasilan sistem informasi, di antaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna (Luky, 2019).

Lebih lanjut, Igbaria (1994) menekankan pentingnya aspek pemahaman teknologi dalam penggunaan sistem informasi. Menurutnya, sistem tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal apabila pengguna tidak memahami cara kerja serta tujuan penggunaan sistem tersebut. Oleh karena itu, keterlibatan organisasi menjadi sangat krusial, baik dalam bentuk pelatihan, penyediaan infrastruktur, maupun pembentukan budaya kerja berbasis digital. Hal ini selaras dengan temuan dari Alshibly (2014) yang menyatakan bahwa dukungan manajerial dan organisasi berkontribusi langsung terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi, terutama dalam konteks penguatan kapabilitas pengguna.

Goodhue dan Thompson (1995), melalui *Task-Technology Fit Model* (TTF), menjelaskan bahwa efektivitas sistem informasi terhadap peningkatan kinerja individu sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara karakteristik sistem dengan kebutuhan tugas pengguna. Mereka membagi pengukuran dampak sistem informasi ke dalam dua aspek utama, yaitu: (1) persepsi dampak sistem dan layanan komputer terhadap efektivitas dan produktivitas kerja, dan (2) persepsi dampak sistem terhadap kinerja aktual pengguna. Model ini menegaskan bahwa sebuah sistem informasi hanya akan memberikan manfaat maksimal ketika teknologi yang digunakan benar-benar mendukung proses penyelesaian tugas yang dilakukan (Sulistyaningsih & Nugraha, 2022).

Jogiyanto (2008) dalam kajiannya yang dikutip oleh Suhery et al., (2016) mengembangkan konsep kesesuaian tugas-teknologi (*task-technology fit*), yang mencakup berbagai dimensi seperti kesesuaian data, keakuratan informasi, penempatan dan hak akses data, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyampaian informasi. Rukmiyati & Budiarta (2016) menambahkan bahwa interaksi antara pengguna dengan sistem dan pengguna lain juga menjadi bagian penting dari kecocokan ini, terutama dalam sistem yang mengandalkan kolaborasi dan komunikasi antarpengguna.

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi komponen integral dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kerja di berbagai sektor, termasuk dalam lingkungan organisasi pemerintahan. Kemajuan teknologi yang pesat menuntut setiap organisasi untuk beradaptasi dan menerapkan sistem informasi yang mampu mengelola data dan informasi secara cepat, akurat, dan relevan. Dalam konteks ini, sistem informasi memainkan peran strategis tidak hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen pendukung dalam pengambilan keputusan serta peningkatan produktivitas individu (Taufan & Hidayat, 2023).

Namun demikian, tidak semua instansi pemerintah memiliki sistem informasi yang terintegrasi. Banyak organisasi, khususnya pada tingkat daerah atau unit kerja tertentu, masih mengandalkan aplikasi-aplikasi digital yang berdiri sendiri (*standalone*), seperti Microsoft Office, perangkat lunak pengelolaan data internal, hingga sistem eksternal yang digunakan untuk pelaporan tertentu seperti EPSBED. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan sistem informasi dapat sangat bervariasi tergantung pada sumber daya, infrastruktur, dan dukungan manajerial yang tersedia di masing-masing unit (Rismawati et al., 2024).

Keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna. Model DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan organisasi merupakan faktor-faktor kunci yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang pada gilirannya akan berdampak pada peningkatan kinerja individu. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena mencerminkan sejauh mana sistem yang digunakan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan kerja sehari-hari (Purba & Sihotang, 2023).

Fenomena ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan peran teknologi dalam pekerjaan pegawai yang tidak secara langsung menggunakan sistem informasi terintegrasi. Dalam praktiknya, pegawai tetap memanfaatkan berbagai perangkat digital untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, dan tingkat kepuasan terhadap penggunaan alat tersebut dapat memberikan dampak nyata terhadap kualitas dan efisiensi kerja (Agustin et al., 2024).

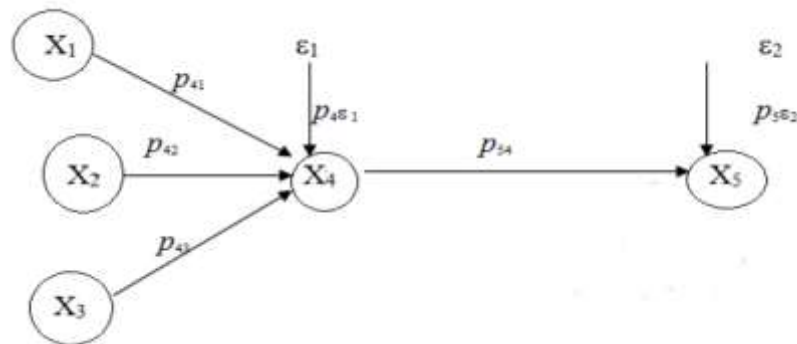
Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan organisasi terhadap kepuasan pengguna, serta

pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana pemanfaatan aplikasi digital, meskipun tidak terintegrasi dalam satu sistem informasi besar, tetap dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Rektorat Universitas Khairun yang terdiri dari enam unit kerja, namun hanya satu unit (unit akademik) yang menggunakan sistem informasi internal secara aktif. Sementara itu, unit lainnya menggunakan aplikasi eksternal (unit keuangan) atau aplikasi umum seperti Microsoft Office (unit tata usaha). Hal ini menjadi latar belakang penting bagi penelitian ini untuk memahami kontribusi berbagai jenis aplikasi digital terhadap kinerja individu, meskipun sistem informasi tidak terintegrasi secara menyeluruh di seluruh unit kerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada seluruh populasi pegawai, yaitu sebanyak 56 orang. Namun, hanya 40 kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis. Analisis data dilakukan dengan confirmatory factor analysis (CFA) untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta path analysis untuk menguji hubungan antar variabel wijanto, 2007. Diagram jalur dapat dilihat pada gambar berikut:



Perangkat lunak yang digunakan dalam pengolahan data adalah IBM SPSS 20 dan AMOS 20. Model pengujian mencakup empat variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan organisasi, kepuasan pengguna) dan satu variabel terikat (kinerja individu).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dari 40 responden, mayoritas adalah perempuan (52,5%), dengan usia terbanyak pada rentang 31–45 tahun. Sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan S1 (70%). Berdasarkan jenis aplikasi yang digunakan dalam pekerjaan:

1. Microsoft Office : 23 orang (57,5%)
2. Aplikasi SI Internal (Unit Akademik) : 8 orang (20%)
3. Aplikasi SI Eksternal (Unit Keuangan) : 7 orang (19%)
4. Aplikasi SI Eksternal EPSBED (Unit Akademik) : 2 orang (3,5%)

Karakteristik ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan telah memiliki tingkat pendidikan yang memungkinkan mereka beradaptasi dengan teknologi digital. Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang biasanya lebih tinggi pada individu yang memiliki tingkat pendidikan lebih baik. Penggunaan aplikasi seperti Microsoft Office yang dominan juga mengindikasikan bahwa sistem yang familiar lebih cepat diadopsi dalam kegiatan kerja. Karakteristik responden berdasarkan bidang kerja dapat dilihat pada table berikut:

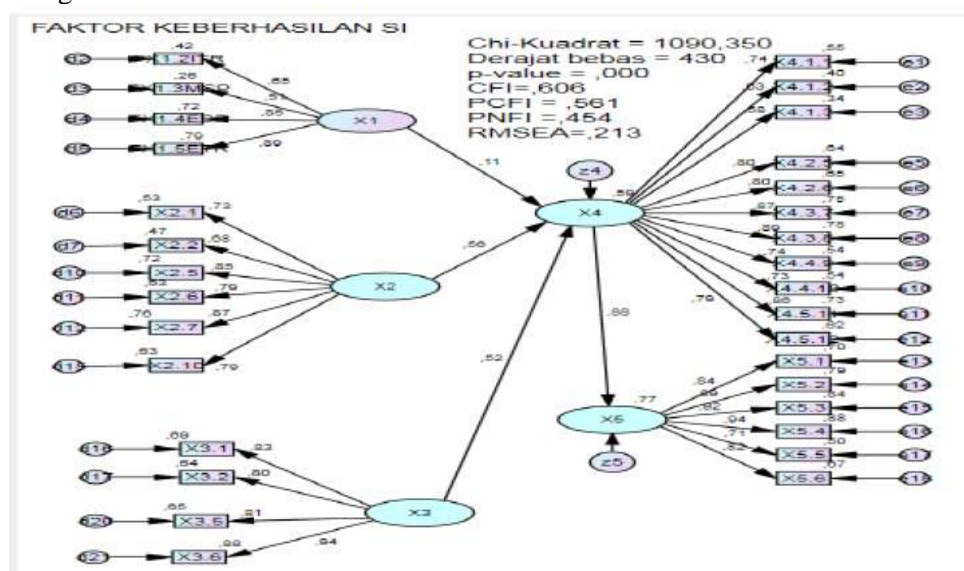
Deskripsi Responden berdasarkan bidang kerja terhadap SI

BIDANG KERJA	Responden	APLIKASI							
		Ms. Office	%	SIMAK-UNKHAIR	%	SI - KEUANGAN	%	EPSBED	%
BAUK 01	9	4	17,39	0	0	5	71,43	0	0
BAUK 02	11	9	39,13	0	0	2	28,57	0	0
BAUK 03	5	5	21,74	0	0	0	0,00	0	0
BAUK 04	1	1	4,35	0	0	0	0,00	0	0
BAAKPSI 01	10	2	8,70	8	100	0	0,00	0	0
BAAKPSI 02	4	2	8,70	0	0	0	0,00	2	100
JUMLAH	40	23	100	8	100	7	100	2	100

Gambar 1. Tabel Deskripsi Responden

### Hasil Analisis Jalur

Setelah uji validitas dan reliabilitas struktur, maka hasil koefisien jalur dapat dilihat pada analisis jalur gambar berikut :



Gambar 2. Analisis Jalur

Berdasarkan analisis jalur, hasil koefisien jalur pada masing-masing variabel laten ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Koefisien Jalur

Dari	Ke	Koefisien jalur	C.R	p-value	R <sup>2</sup>	Varians unik
X1	X4	0,111	0,893	0,372	0,592	0,64
X2		0,561	3,526	***		
X3		0,516	3,610	***		

Adapun koefisien jalur untuk variabel laten X4 ke variabel laten X5 dapat dilihat pada tabel berikut

Dari	Ke	Koefisien jalur	C.R	P-value	R	Varians unik
X4	X5	0,880	4,879	***	0,775	0,47

1. Kualitas sistem berpengaruh sebesar 56% terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi berpengaruh sebesar 52% terhadap kepuasan pengguna.
3. Dukungan organisasi berpengaruh sebesar 11% terhadap kepuasan pengguna.
4. Kepuasan pengguna berpengaruh sebesar 88% terhadap kinerja individu.

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang kemudian berdampak besar terhadap kinerja pegawai. Dukungan organisasi meskipun lebih rendah pengaruhnya, tetap relevan dalam mendorong pemanfaatan aplikasi digital (Nazar & Salsabila, 2024).

Hasil ini sejalan dengan model DeLone dan McLean (1992), yang menempatkan kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai determinan utama terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, sistem yang digunakan (baik internal maupun eksternal) dinilai cukup berkualitas dalam hal keandalan, kemudahan penggunaan, dan konsistensi performa. Informasi yang dihasilkan oleh sistem juga dianggap relevan dan mendukung penyelesaian tugas, yang turut mendorong kepuasan (Wiwesa, 2021).

Dukungan organisasi, meskipun persentasenya lebih kecil, tetap menunjukkan peran penting dalam mendorong pengguna untuk memanfaatkan aplikasi digital. Hal ini menguatkan pendapat Jogiyanto (2008), bahwa kesesuaian antara tugas dan teknologi dapat dimaksimalkan apabila pengguna mendapatkan dukungan organisasi seperti pelatihan, penyediaan infrastruktur, dan akses yang mudah (Renanda, 2018).

Dampak terbesar dalam penelitian ini terletak pada hubungan antara kepuasan pengguna dengan kinerja individu, yang menunjukkan pengaruh sebesar 88%. Artinya, ketika pengguna merasa puas terhadap sistem yang digunakan, mereka cenderung bekerja lebih efektif dan efisien. Sistem informasi berdampak pada efektivitas dan produktivitas pengguna, terutama ketika sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik tugas yang dilakukan (Mayasari et al., 2021).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa dalam lingkungan organisasi dengan keterbatasan sistem informasi terintegrasi, pemanfaatan aplikasi digital secara selektif tetap memberikan kontribusi nyata terhadap kinerja pegawai. Peran masing-masing faktor kesuksesan (sistem, informasi, dan dukungan organisasi) memberikan gambaran bahwa peningkatan performa kerja tidak harus selalu bergantung pada sistem besar dan terintegrasi, melainkan dapat dicapai melalui optimalisasi alat kerja digital yang tersedia (Kirana et al., 2023).

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi hanya digunakan secara aktif di salah satu unit, aplikasi digital secara umum tetap berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja individu. Hal ini memperkuat pentingnya optimalisasi pemanfaatan aplikasi digital, baik melalui pengembangan sistem informasi internal maupun peningkatan dukungan organisasi terhadap penggunaan aplikasi yang ada. Saran bagi organisasi adalah untuk mengembangkan integrasi sistem informasi secara menyeluruh dan memberikan dukungan yang memadai kepada seluruh unit kerja, agar kinerja individu dapat lebih ditingkatkan secara merata.

## BIBLIOGRAFI

- Agustin, D., Utami, S. S., Kushariyadi, K., Suprayitno, D., & Dwiwijaya, K. A. (2024). *Pengantar Manajemen: Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Alshibly, H. H. (2014). Evaluating E-HRM success: A validation of the information systems success model. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 107–124.
- Kirana, A. Y., Saifudin, M., Mukhlisin, M. M., Fatmawati, N., & Ansori, M. I. (2023). Transformasi digital terhadap sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kapabilitas perusahaan. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(4), 19–36.
- Luky, R. D. (2019). *Evaluasi Faktor Kesuksesan dan Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Info PDAM Jember Menggunakan Model Terintegrasi (Studi Kasus: PDAM Jember)*.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMK. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345.
- Nazar, M., & Salsabila, T. (2024). Pemanfaatan Potensi E-Commerce pada Peningkatan Keragaman

- Bisnis Lokal di Sulawesi Selatan; Perspektif Transformasi Digital. *Giat: Teknologi Untuk Masyarakat*, 3(1), 25–37.
- Purba, A., & Sihotang, J. I. (2023). Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 7(2), 187–198.
- Renanda, T. (2018). *Evaluasi kualitatif keberhasilan sistem institutional repository di Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ....
- Rismawati, R., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan. *Jurnal Tahsinia*, 5(7), 1099–1122.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.
- Setiawan, Z., Hariyono, R. C. S., Fitriyanto, R., Phan, I. K., & Suprayitno, D. (2024). *Pengantar Sistem Informasi: Konsep Dasar dan Aplikasi Praktis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suhery, W. N., Fernando, A., & Giovanni, B. (2016). Perbandingan metode granulasi basah dan kempa langsung terhadap sifat fisik dan waktu hancur orally disintegrating tablets (ODTs) piroksikam. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 2(2), 138–144.
- Sulistyaningsih, I., & Nugraha, J. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna Platform Pembelajaran Virtual Learning Unesa (Vinesa) Menggunakan Task Technology Fit (TTF) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(1), 107–123.
- Taufan, T., & Hidayat, M. R. (2023). Analisis Aplikasi ‘ASN Memayu’ Di Lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2), 181–195.
- Wiwesa, N. R. (2021). User interface dan user experience untuk mengelola kepuasan pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2), 2.