

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) dapat mempengaruhi berbagai bidang seperti di bidang pendidikan, instansi pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah Daerah DIY dalam hal ini Dinas Koperasi dan UKM DIY berinisiatif untuk mengembangkan program Sistem Informasi Pembinaan Koperasi dan Pelaku Usaha (SiBakul) yang di *launching* pada 11 November 2019. SiBakul Jogja merupakan bentuk digitalisasi model Pembinaan dari Dinas Koperasi dan UKM DIY bagi pelaku Koperasi dan UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta. Fitur utama yang ada di dalam SiBakul berupa klinik koperasi, aplikasi UKM, aplikasi pedagang teras malioboro, dan aplikasi desa *preneur*. Fitur aplikasi UKM merupakan sebuah fitur yang ditujukan untuk pemilik UKM DIY yang ingin mengembangkan usahanya melalui Dinas Koperasi dan UKM DIY. Fitur ini memiliki layanan berupa akses pelatihan yang berkaitan dengan usaha UKM, akses untuk konsultasi pengembangan bisnis, fasilitas layanan UKM bernama *markethub* untuk memasarkan dan memberdayakan produk lokal secara daring. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan dan kendala yang terjadi. Dari permasalahan tersebut dapat menjadi dasar perlu dilakukannya evaluasi kesuksesan untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari penggunaan SiBakul Jogja.

Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada model penelitian Delone & Mclean tahun 2003 untuk melakukan evaluasi kesuksesan dari penerapan SiBakul Jogja yaitu variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Data yang digunakan berasal dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan pada pengguna SiBakul Jogja sebanyak 106 responden. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan dua pengujian (*outer model* dan *inner model*) menggunakan software SmartPLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan terdapat 6 hipotesis terbukti positif dan signifikan atau diterima dan 3 hipotesis lainnya terbukti ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi kesuksesan berada pada indikator yang memiliki hubungan antar variabel yang memiliki hubungan yang positif dan signifikan yaitu pada variabel *system quality* indikator (*ease of use*, *navigation*, dan *access*), *service quality* indikator *assurance*, *use* indikator (*intend to use*), *user satisfaction* (*effectiveness*, *overall satisfaction*, dan *enjoyment*). Selain itu diketahui bahwa faktor yang menjadi penghambat kesuksesan sistem ada pada indikator *emphaty*, *responsiveness*, *daily use*, *plan to use*, *response time*, dan *access*. Dari hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa penerapan SiBakul Jogja masih belum bisa dikatakan sukses dan perlu dilakukan perbaikan pada beberapa faktor agar mencapai tingkat kesuksesan yang optimal.

Kata Kunci: SiBakul Jogja, Kesuksesan sistem informasi, Evaluasi kesuksesan, Delone & Mclean, SEM, SmartPLS

## ABSTRACT

*The rapid development of Information Technology (IT) can affect various fields such as education, government agencies and non-governmental organizations. Therefore, the DIY Regional Government, in this case the DIY Cooperative and SME Service, took the initiative to develop the Information System for the Development of Cooperatives and Business Actors (SiBakul) which was launched on November 11, 2019. SiBakul Jogja is a form of digitalization of the development model from the DIY Cooperative and SME Service for Cooperative and MSME actors in the Special Region of Yogyakarta. The main features in Sibakul are cooperative clinics, UKM applications, Malioboro terrace trader applications, and preneur village applications. The UKM application feature is a feature aimed at DIY UKM owners who want to develop their business through the DIY Cooperative and UKM Service. This feature has services in the form of access to training related to SME businesses, access to business development consultations, an SME service facility called markethub to market and empower local products online. Based on the results of observations and interviews that have been conducted, several problems and obstacles were still found. These problems can become the basis for a success evaluation to determine the level of success of using SiBakul Jogja.*

*To evaluate the success of SiBakul Jogja, a study was conducted using the DeLone & McLean model from 2003. This model considers various factors related to information systems success. The study examined the following variables: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit. Data were collected through questionnaires distributed to 106 SiBakul Jogja users. The collected data were then analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with two tests (outer model and inner model) conducted using SmartPLS 3 software.*

*The research findings revealed that out of the 9 proposed hypotheses, 6 were positively and significantly supported (accepted), while 3 hypotheses were rejected. Specifically, the success factors were associated with indicators showing positive and significant relationships. These included the system quality indicators (ease of use, navigation, and access), service quality (assurance), use (intention to use), and user satisfaction (effectiveness, overall satisfaction, and enjoyment). On the other hand, hindrances to system success were identified in indicators related to empathy, responsiveness, daily use, planned use, response time, and access. In summary, the implementation of SiBakul Jogja is not yet considered fully successful, and improvements are needed in several areas to achieve optimal success levels.*

*Keywords: Sibakul Jogja, Information system success, Success evaluation, Delone & Mclean, SEM, SmartPLS*