



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* BERDASARKAN MODEL DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS PADA UPZ PECINTA ANAK YATIM & DOEFA INDONESIA TERCINTA)



Disusun oleh:

Hafidz Marzuki/2104411057

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidz Marzuki
NIM : 2104411057
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 23 Juli 2025



Hafidz Marzuki
NIM: 2104411057

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir/Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hafidz Marzuki
NIM : 2104411057
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Sistem Informasi *Enterprise Resource Planning* Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si

Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 23 Juli 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Warrahmatullahi Wabarokaatuh. Alhamdulillah Robbil ‘Aalamin segala puji syukur dipanjatkan untuk kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Sistem Informasi *Enterprise Resource Planning* Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta)”**. Adapun tujuan utama penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Terapan Manajemen. Selama proses Penelitian skripsi hingga selesai, hal ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak yang telah berkontribusi memberikan dukungan serta masukan kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsu Rizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si Selaku ketua jurusan akuntansi
3. Ibu Nurul Hasanah, ST., M.Si Selaku ketua program studi keuangan dan perbankan syariah
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fattah, S.HI., M.Si Selaku dosen pembimbing yang telah setia dan sabar membimbing Peneliti dalam menyelesaikan Penelitian skripsi
5. Ayah, Ibu, dan keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan Penelitian skripsi
6. Pihak Manajemen UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tercinta berkumpulnya para relawan kebaikan
7. Keluarga Besar Pondok Pesantren As-Salafiyyah Sirojul Huda yang sudah membersamai ikhtiar peneliti di dalam penyusunan skripsi
8. Seluruh teman-teman seperjuangan di program studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan nasehat dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran dari seluruh pihak sangatlah diharapkan agar skripsi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti pribadi dan semua pihak.

Depok, 23 Juli 2025

Hafidz Marzuki

NIM. 2104411057

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Analisis Kinerja Sistem Informasi EntERprise Resource Planning Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta)

Hafidz Marzuki
Keuangan dan Perbankan Syariah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem informasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang diterapkan di unit pengumpul zakat (UPZ) Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta. Fokus dari analisis sistem ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem informasi berdasarkan teknik analisis SWOT dan memberikan rekomendasi strategi untuk optimalisasi sistem dimasa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean sebagai dimensi pengukuran kualitas dari sistem informasi mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Alur penelitian terdiri atas empat tahapan yaitu: identifikasi UPZ PAY&DoIT, pengumpulan data penelitian menggunakan dimensi pengukuran SI DeLone & McLean, analisis SWOT untuk mengetahui posisi strategis dari SI *ERP*, menggunakan matriks TOWS untuk membuat strategi perbaikan dan pengembangan SI *ERP*. Berdasarkan hasil analisis didapati kinerja sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT masih menghadapi berbagai tantangan berkaitan dengan kompetensi pengguna, fungsionalitas sistem, dan kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut dan perbaikan fitur-fitur yang bermasalah.

Kata Kunci: Unit Pengumpul Zakat, Analisis Kinerja, Sistem Informasi, *ERP*, SWOT, TOWS, DeLone & McLean *IS Success Model*

Abstract

This research aims to analyze the performance of the Enterprise Resource Planning (ERP) information system implemented at unit pengumpul zakat (UPZ) Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta. The focus of this system analysis is to determine the performance of the information system based on SWOT analysis techniques and to provide strategic recommendations for the system's future optimization. This study uses DeLone & McLean model as the measurement dimension for information system quality, encompassing system quality, information quality, and service quality. The research flow consists of four stages: identifying UPZ PAY&DoIT, collecting research data using the DeLone & McLean IS measurement dimensions, conducting a SWOT analysis to determine the ERP IS is strategic position, and using the TOWS matrix to create strategies for ERP IS improvement and development. Based on the analysis results, it was found that the performance of the ERP information system at UPZ PAY&DoIT still faces various challenges related to user competency, system functionality, and the need for further development and rectification of problematic features.

Keywords: Unit Pengumpul Zakat, Performance Analysis, Information System, *ERP*, SWOT, TOWS, DeLone & McLean *IS Success Model*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
Abstrak.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Penelitian	15
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	18
1.3 Pertanyaan Penelitian	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.6 Sistematika Penelitian Skripsi.....	21
BAB 2	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Unit Pengumpul Zakat.....	22
2.1.2 Kinerja Sistem Informasi.....	22
2.1.3 <i>Enterprise Resource Planning</i>	26
2.1.4 DeLone & McLean IS Succes Model.....	29
2.1.6 Teknik Analisis SWOT	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB 3	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	38
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	39



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5 Teknik Keabsahan Data	40
3.6 Metode Pengumpulan Data Penelitian	41
3.7 Metode Analisis Data	43
BAB 4	45
PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum UPZ.....	45
4.1.1 Profil UPZ.....	45
4.1.2 Visi dan Misi UPZ	45
4.1.3 Logo UPZ	46
4.1.4 Struktur Manajemen dan UPZ	46
4.2 Identifikasi Sistem Informasi	47
4.2.1 Observasi Sistem	48
4.2.2 Wawancara Pengguna Sistem	53
5.2 Analisis SWOT	55
5.2 Matriks TOWS	58
BAB 5	60
PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik penghimpunan donasi UPZ PAY&DoIT	16
Gambar 2. 1 <i>ERP</i> Modules in Corporate	27
Gambar 2. 2 DeLone & McLean IS Success Model (1992)	29
Gambar 2. 3 Updated DeLone & McLean IS Success Model (2003)	30
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3. 1 Triangulasi Sumber	41
Gambar 3. 2 Triangulasi Teknik	41
Gambar 4. 1 Logo UPZ	46
Gambar 4. 2 Struktur manajemen PAY&DoIT	46
Gambar 4. 3 Struktur UPZ PAY&DoIT	47
Gambar 4. 4 Tampilan Dashbord Sistem <i>ERP</i> UPZ PAY&DoIT	48
Gambar 4. 5 Tampilan Laporan Keuangan Tahunan (Dashboard)	48
Gambar 4. 6 Tampilan Modul Donatur	49
Gambar 4. 7 Tampilan Modul Keuangan	50
Gambar 4. 8 Tampilan Modul Atribut Keuangan	50
Gambar 4. 9 Tampilan Modul Akuntansi	51
Gambar 4. 10 Tampilan Modul Komunikasi	52
Gambar 4. 11 Tampilan Modul Laporan	52



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator dimensi kualitas sistem.....	24
Tabel 2. 2 Indikator dimensi kualitas informasi.....	24
Tabel 2. 3 Indikator dimensi kualitas layanan.....	25
Tabel 2. 4 Indikator dimensi keputusan penggunaan.....	25
Tabel 2. 5 Indikator dimensi kepuasan pengguna.....	26
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara.....	42
Tabel 3. 3 Matriks SWOT.....	43
Tabel 3. 4 Matriks TOWS.....	44
Tabel 4. 1 Data Hasil Observasi.....	53
Tabel 4. 2 Data Hasil Wawancara.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Analisis SWOT.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Analisis TOWS.....	58



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Keuangan	66
Lampiran 1. 2 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Marketing.....	66
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Program.....	67
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer CRM	67
Lampiran 2. 1 Transkrip Wawancara dengan Manajer Keuangan	68
Lampiran 2. 2 Transkrip Wawancara dengan Marketing Manager.....	69
Lampiran 2. 3 Transkrip Wawancara dengan Manajer Program.....	70
Lampiran 2. 4 Transkrip Wawancara dengan Manajer CRM	71
Lampiran 3. 1 Tabel Triangulasi	72
Lampiran 4. 1 Surat izin wawancara (Manajer Keuangan)	76
Lampiran 4. 2 Surat izin wawancara (Manajer Pemasaran)	77
Lampiran 4. 3 Surat izin wawancara (Manajer CRM).....	77
Lampiran 4. 4 Surat izin wawancara (Manajer Program).....	78

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penggunaan teknologi untuk mempermudah atau mengefisienkan pekerjaan manusia sudah menjadi suatu kebutuhan, bukan hanya pada tingkat individu namun juga organisasi, perusahaan, hingga pemerintahan. Pada perusahaan / kelembagaan yang mana menjalankan banyak kegiatan bisnis seperti akuntansi, pengadaan barang, pemasaran dan lain sebagainya dibutuhkan teknologi sistem informasi guna mengintegrasikan kegiatan-kegiatan tersebut untuk mencapai tujuan, sebagaimana dijelaskan oleh Edhy Sutanta bahwa sistem informasi atau biasa disingkat SI didefinisikan sebagai kumpulan hal atau elemen yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan (Antares, 2020).

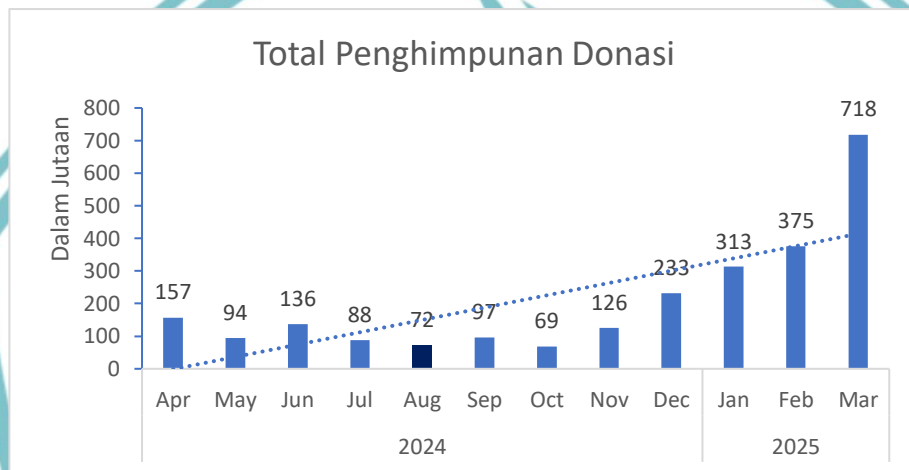
Salah satu sistem informasi yang umum digunakan pada perusahaan adalah *Enterprise Resource Planning/ERP*. *ERP* adalah sistem informasi yang membantu mengintegrasikan modul-modul/kegiatan bisnis yang terdapat pada perusahaan secara *real time* untuk mengefisiensikan banyak pekerjaan dalam suatu perusahaan. Menurut Rini (2017) Penerapan *ERP* di perusahaan dengan tingkat diversifikasi tinggi, yang melibatkan banyak lini bisnis, *berpotensi* meningkatkan kinerja perusahaan. Teknologi ini, sebagai sistem informasi terintegrasi, mampu meningkatkan akurasi informasi di berbagai departemen, respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan, serta mendukung pengambilan keputusan dengan optimalisasi sumber daya.

Namun manfaat dari sistem *ERP* tidak hanya dapat dinikmati pada perusahaan besar dengan kegiatan bisnis yang kompleks, perusahaan dengan skala bisnis kecil pun dapat menikmati manfaat dari sistem *ERP*, sebagaimana diungkapkan Mirbagheri & Khajavi (2013) Implementasi sistem *ERP* tidak hanya berdampak pada perusahaan besar dengan proses akuntansi kompleks, tetapi juga memberikan manfaat pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) (Nabila Shahrir et al., 2023).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Yayasan Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta (PAY&DoIT) adalah salah satu Unit Pengumpul Zakat/UPZ dari BAZIS DKI Jakarta yang tengah menghadapi beberapa permasalahan terkait kegiatan pengelolaan donasi. Berdasarkan keterangan dari manajer keuangan Bu Mariatus Sadiah “naiknya volume donasi tidak dibarengi dengan infrastruktur sistem informasi yang memadai serta jumlah pegawai yang sedikit menjadi kendala bagi lembaga dalam mengelola donasi dengan jumlah yang besar”.



Gambar 1. 1 Grafik penghimpunan donasi UPZ PAY&DoIT
Sumber: Laporan Bulanan UPZ PAY&DoIT

Berdasarkan grafik terlihat terjadi kenaikan volume donasi yang cukup signifikan dari tahun 2024 ke 2025, sehingga pada bulan agustus 2024 lembaga memutuskan untuk menerapkan sistem informasi terintegrasi yaitu sistem *ERP* untuk menunjang kegiatan pengelolaan donasi. Sudah 11 bulan sistem ini beroperasi, namun berdasarkan hasil pengamatan terhadap sistem dan wawancara peneliti terhadap para pengguna sistem masih terdapat beberapa keluhan mengenai sistem informasi yang sudah hampir setahun diterapkan ini, mulai dari masalah pada teknis pengoperasian, fitur yang kurang lengkap, hingga tidak adanya buku panduan penggunaan sistem. Berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan kurang optimalnya sistem *ERP* dalam menunjang kegiatan yayasan, hal ini mengindikasikan bahwa sistem tersebut masih belum mampu memberikan performa yang maksimal terhadap efisiensi pekerjaan, sehingga dibutuhkan analisis kinerja terhadap sistem.

Analisis kinerja sistem informasi/SI digunakan untuk mengukur seberapa optimal kinerja dari suatu sistem informasi. Untuk melakukan pengukuran pada kinerja SI dibutuhkan dimensi baku untuk mengetahui aspek apa saja yang dapat menggambarkan kualitas kinerja dari sistem tersebut. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah et al., 2024) dengan tujuan mengidentifikasi indikator paling efektif untuk menilai kualitas sistem informasi, digunakan tiga dimensi pengukuran yaitu: *System Quality(SQ)*, *Information Quality(IQ)* dan *Service Quality(SerQ)*. *System quality*/kualitas sistem mengacu pada bagaimana sistem informasi dirancang dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, *information quality*/kualitas informasi mencerminkan sejauh mana data yang dihasilkan oleh sistem informasi akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu, sedangkan *service quality*/kualitas layanan mencakup dukungan teknis dan non-teknis yang diberikan kepada pengguna SI.

Salah satu model pengukuran kesuksesan SI yang menjadikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai dimensi untuk mengukur kinerja SI adalah DeLone & McLean *IS Success Model*. Menurut Seddon, 1997 model ini menjelaskan hubungan interdependensi dan kausalitas antara enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keputusan penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Kurnianto et al., 2019).

Pengukuran keberhasilan atau efektivitas SI yang menjadikan model DeLone & McLean sebagai dimensi pengukurannya telah banyak dilakukan penelitian. Seperti dilakukan oleh (Puspitasari & Kusumawati, 2020) yang mengidentifikasi faktor-faktor kunci keberhasilan dalam kemanfaatan bersih (net benefit) dari sistem informasi yang digunakan untuk mengelola penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Brawijaya, kemudian penelitian oleh (Question BCA Mobile) dengan tujuan mengevaluasi tingkat kepuasan dan keuntungan dari penggunaan BCA *m-Banking* menggunakan DeLone & McLean *IS Success Model*.

Beralih dari analisis kinerja SI, terdapat penelitian oleh (Novettralita et al., 2023) yang bertujuan untuk mengidentifikasikan kondisi lingkungan internal dan eksternal bisnis dan memberikan rekomendasi strategi kunci kepada LAZ dalam

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

domain strategi bisnis, strategi SI/TI, dan strategi infrastruktur SI/TI menggunakan analisis SWOT berbasis lima faktor Seni Perang Sun Tzu yang disusun berdasarkan metode Anita Cassidy. Strategi kunci yang dihasilkan yaitu: promosi dan edukasi zakat melalui media sosial dan media daring; menyediakan teknologi untuk memudahkan masyarakat membayar zakat dengan membuat aplikasi seperti Mobile Zakat, *Customer Relationship System (CRS)*; dan mengembangkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi 5G dan teknologi baru.

Merujuk kepada model dari penelitian (Novettralita et al., 2023) yang menggunakan kombinasi analisis SWOT berbasis lima faktor Seni Perang Sun Tzu yang disusun berdasarkan metode Anita Cassidy dengan tujuan merencanakan strategi SI pada lembaga amal zakat, maka penelitian ini akan mengkombinasikan antara DeLone & McLean *IS Success Model* dan analisis SWOT, dengan tujuan untuk menganalisis kinerja dari sistem informasi *ERP* dan menyusun strategi untuk optimalisasi kinerja sistem tersebut. Model DeLone & McLean digunakan sebagai indikator kesuksesan untuk mengukur kinerja SI dengan catatan dimensi yang digunakan hanya mencakup tiga variabel independen yang menggambarkan kinerja SI yaitu dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan/dukungan teknis yang disediakan pengembang sistem. Dilanjutkan dengan tahap analisis menggunakan SWOT untuk memetakan posisi strategis dari SI yang nantinya posisi strategis tersebut dapat digunakan untuk membuat strategi perbaikan dan pengembangan sistem di masa yang akan datang, maka dari itu judul yang diangkat pada penelitian ini adalah **“Analisis Kinerja Sistem Informasi *Enterprise Resource Planning* Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta)”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diketahui bahwa UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta telah menerapkan sistem informasi *ERP* sebagai bentuk penyesuaian terhadap naiknya volume donasi. Dengan penerapan sistem ini pihak UPZ berharap kegiatan operasional menjadi lebih efisien. Penerapan sistem informasi yang berhasil memang dapat membantu suatu perusahaan dalam

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meningkatkan kinerjanya, namun dalam penerapannya banyak faktor yang harus diperhitungkan agar sesuai dengan tujuan awal penerapan sistem informasi tersebut. Terdapat beberapa hal yang mesti diperhatikan dalam rangka meningkatkan kapasitas lembaga atau organisasi pengelola zakat termasuk UPZ, antara lain: Efektivitas kepemimpinan, sistem manajemen, kapasitas dan kompetensi sumber daya amilin-amilat, koordinasi dan konsolidasi organisasi, dan inovasi pemanfaatan teknologi Informasi (Syukron et al., 2024).

Untuk mengetahui kinerja suatu sistem informasi, dibutuhkan proses analisis SI. Analisis SI bertujuan untuk mengukur kinerja dari sistem tersebut apakah sudah berjalan secara optimal dan dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Mengacu pada hasil observasi dan wawancara terhadap para pengguna pasca penerapan sistem yang sudah berjalan 11 bulan sejak Agustus 2024, ditemukan beberapa keluhan terkait sistem, seperti masalah ketersediaan fitur yang kurang lengkap, kesulitan dalam menginput data ke sistem, aksesibilitas data, belum terdapat fitur filterisasi pada laporan bulanan, dan keluhan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem tersebut masih belum berjalan dengan optimal, oleh karena itu penting dilakukan pengukuran atas kinerja sistem untuk mengetahui letak kekurangan, kelebihan, dan potensi perbaikan pada sistem di masa yang akan datang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas Peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT berdasarkan model DeLone & McLean *IS Success*?
2. Apa rekomendasi strategi untuk perbaikan dan pengembangan sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT berdasarkan teknik analisis SWOT?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas maka tujuan penelitiannya dirumuskan sebagai berikut

1. Mengetahui kinerja sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT berdasarkan model DeLone & McLean *IS Success*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Memberikan rekomendasi strategi untuk perbaikan dan pengembangan sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT berdasarkan teknik analisis SWOT

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya topik bahasan mengenai sistem informasi terintegrasi *ERP* dan penerapannya pada lembaga sosial
 - b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis kinerja dari sistem informasi khususnya di lembaga sosial.
2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana pengaplikasian ilmu akademik mengenai sistem informasi untuk pengelolaan donasi. Selain itu, penelitian ini juga sebagai upaya peneliti dalam menerapkan ilmu akademik yang diperoleh selama perkuliahan.

Bagi UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta

Membantu UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta untuk mengetahui kondisi dari sistem *ERP* dan memberikan rekomendasi mengenai poin-poin apa saja yang harus dibenahi oleh UPZ agar penggunaan sistem *ERP* ini dapat berjalan lebih optimal.

Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi menambah literatur mengenai topik evaluasi penerapan sistem informasi khususnya sistem *ERP* pada lembaga sosial dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin membahas topik sejenis.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Sistematika Penelitian Skripsi

Sistematika dalam skripsi ini, disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi topik yang ingin diangkat dalam penelitian yaitu; penjabaran latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi pembahasan tentang sistem informasi *ERP*, teori-teori yang relevan dengan judul penelitian, penelitian terdahulu, dan pengembangan kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil analisis dari pengolahan data dan pembahasan mengenai analisis kinerja sistem informasi *ERP* menggunakan metode SWOT dari perspektif DeLone & McLean *IS Succes Model*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Analisis kinerja sistem informasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* pada Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta berdasarkan hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa kinerja sistem belum cukup optimal dari dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi, namun terdapat dukungan teknis yang cukup bagus dari segi kualitas layanan.

Secara keseluruhan, kinerja sistem informasi *ERP* di UPZ PAY&DoIT berada pada fase pengembangan dan penyesuaian. Meskipun dukungan vendor cukup bagus, terdapat kesenjangan signifikan antara kapabilitas sistem saat ini dengan kebutuhan para pengguna sistem, terutama dalam hal pengalaman pengguna/*user experience*, otomatisasi proses, dan kualitas pelaporan.

Maka dari itu strategi perbaikan dan pengembangan diperlukan untuk meningkatkan optimalisasi kinerja SI *ERP* dari segi teknis maupun non-teknis, mencakup pengoptimalan koordinasi dengan vendor untuk pengembangan fitur yang bermasalah, penyederhanaan alur input data yang kompleks, perbaikan dan pengembangan tampilan antarmuka/*user interface* pada sistem, menambahkan fitur yang dianggap kurang lengkap seperti kategorisasi pada laporan penerimaan donasi di dashboard, mengotomatisasi proses input donasi dari *e-wallet* untuk mengurangi ketergantungan pada input manual, serta perbaikan pada area-area yang sering mengalami *error system*.

Selain aspek teknis perbaikan dari segi non-teknis juga perlu dilakukan mencakup penyediaan pedoman pengoperasian (*manual book*) sistem yang komprehensif bagi pengguna, memperkuat prosedur *check and recheck* data secara berkala oleh pengguna untuk memitigasi kesalahan input, dan melakukan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia untuk transmigrasi data yang belum terinput ke sistem.

5.2 Saran

Saran bagi UPZ Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta mencakup beberapa poin-poin untuk perbaikan kinerja sistem yaitu:

memprioritaskan perbaikan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan/*bug* dan inkonsistensi data yang sering terjadi saat proses input data guna meningkatkan akurasi data yang dihasilkan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, pelibatan pengguna dalam mengembangkan *user interface* (UI) yang lebih intuitif untuk meningkatkan *user experience* (UX), otomatisasi proses-proses yang masih dilakukan secara manual, koordinasi dengan vendor untuk perbaikan fitur lama dan penambahan fitur baru (menyesuaikan kebutuhan UPZ), serta tingkatan kompetensi pengguna sistem lewat pelatihan yang intensif dan pengadaan buku panduan pengguna sebagai panduan pengoperasian sistem.

Penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan yang dapat menjadi saran bagi peneliti selanjutnya jika penelitian ini hanya menggunakan tiga dimensi DeLone & McLean (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan), peneliti selanjutnya dapat menggunakan model ini secara utuh untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang keberhasilan sistem informasi dari berbagai perspektif. Selain itu peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian longitudinal untuk mengamati dampak yang mampu diberikan oleh sistem informasi setelah penggunaan dalam jangka waktu tertentu seperti dampak ekonomis, dan efektifitas operasional.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Widarto, N. U., Zuhdi, R., Puspitaningrum, A. C., & Fitriani, L. D. (2024). Analisis Strategi E-Commerce Pada Pt. Spada Inovasi Digital Menggunakan Metode It Balanced Scorecard. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)*, 7(1), 73–81. <https://doi.org/10.47080/simika.v7i1.2929>
- Antares, J. (2020). Rancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Di Kantor Camat Medan Deli. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v1i2.972>
- Azaria, D. P. (2014). (2014). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Demyanova, O. V., Andreeva, E. V., Sibgatullina, D. R., Kireeva-Karimova, A. M., Gafurova, A. Y., & Zakirova, C. S. (2018). Evaluation of effectiveness of information systems implementation in organization (by example of ERP-systems). *Journal of Physics: Conference Series*, 1015(4). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1015/4/042009>
- Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). Informations Systems Theory: Vol.2. *Springer*, 28(May), 461. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2>
- Gaardboe, R., Sandalgaard, N., & Nyvang, T. (2017). An assessment of business intelligence in public hospitals. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(4), 5–18. <https://doi.org/10.12821/ijispm050401>
- Gudiato, C., Sedyono, E., & Sembiring, I. (2022). Analisis Sistem E - Commerce pada Shopee untuk meningkatkan daya saing. 2(1), 6–10.
- Habibah, A. A., Toriquddin, M., & Qibtiyah, L. (2020). Optimalisasi Fungsi Unit Pengumpul Zakat (UPZ) dalam Memaksimalkan Kinerja Baznas Kota Malang Menurut Peraturan Baznas Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Unit Pengumpul Zakat. *Assyarikah: Journal Of Islamic Economic*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Business FEBI Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan, 1(1), 98–114.

Haro, A. F., Martínez, E. J., & Chango, T. S. (2023). *Enterprise resource planning (ERP) procesos para una implementación óptima y eficiente Enterprise Resource Planning (ERP) processes for optimal and efficient implementation*. 3, 1–13.

Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.

Jumardi, Hadijah Wahid, S., Irawan, H., & Permata, S. (2023). Analisis Peran Unit Pengelola Zakat Berbasis Desa Sebagai Sarana Pemberdayaan Ekonomi Ummat. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(2), 180–198. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v8i2.2290>

Kurnianto, S., Kurniawansyah, D., & Ekasari, W. F. (2019). Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes): Validasi Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 4(2), 687–706. <https://doi.org/10.31093/jraba.v4i2.177>

Maity, R., Sudhakar, K., Razak, A. A., Karthick, A., & Barbulescu, D. (2023). *and TOWS Matrix*. 1–19.

Muhamad Fahrul Rozi, & Mailia Putri Utami. (2023). Perencanaan Strategis Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan Metode Analisis SWOT Proses Bisnis Unit IT. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 3(1), 74–81. <https://doi.org/10.51454/decode.v3i1.139>

Muhammad, Munadi, R., & Subianto, M. (2017). Pengukuran Kinerja Sistem Informasi pada Universitas Serambi Mekkah Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard. *Inotera*, 2(2), 36–41.

Nabila Shahrir, S., Ketut Kusuma Wijaya, I., Kalsum, U., & Irwan, D. (2023). Dampak Implementasi Sistem ERP (EntERprise Resource Planning) Terhadap Efisiensi Proses Akuntansi Dan Pelaporan Keuangan. *Jurnal Darma Agung*, 6, 413–419. <https://dx.doi.org.10.46930/ojsuda.v31i6.3694>

Novettralita, U. P., Isnanto, R. R., & Widodo, C. E. (2023). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Lembaga Amil Zakat Menggunakan Analisis SWOT Berbasis Lima Faktor Seni Perang Sun Tzu Berdasarkan Anita Cassidy. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(5), 935–944.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107222>

Nurfatiha Pasya Salsabilla, & Jhon Very. (2025). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(3), 3831–3837. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i3.8146>

Ojo, A. I. (2017). Validation of the delone and mclean information systems success model. *Healthcare Informatics Research*, 23(1), 60–66. <https://doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>

Prabowo, A., Haryono, Y., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (2022). Peran EntERprise Resource Planning Systems (ERP) Terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Empiris Pada Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4), 61–68. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/305>

Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management Information System in Evaluation of Bca Mobile Banking Using Delone and Mclean Model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 2(2), 70–77. <https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>

Puspitasari, T., & Kusumawati, A. (2020). Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. 01, 94–104. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp94-104>

Rahmawanti, M., & Hastuti, H. (2019). Analisis SWOT dan TOWS Sebagai Landasan dalam Perencanaan Strategis Sistem Informasi Akuntansi Persediaan di Kabupaten Bandung Barat. *Prosiding Industrial Research*, 10(1), 410–415.

Rampengan, C. B. L., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2019). Pengaruh Komunikasi, Pengawasan dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aryaduta Manado. *Emba*, 7(3), 2999–3008.

Rudy. (2025). *CSF, SWOT, dan TOWS*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.); 1 Cetakan). ALFABETA.

Sumantri, B., Hidayatullah, S. S. W., Wiryanto, I., Fauzi, M. H., & Hariastuti, N.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



L. P. (2024). Perencanaan Penurunan Biaya Produksi Asam Amino Menggunakan Analisis Swot Dan Tows Di Pt. Abc. *Nusantara of Engineering (NOE)*, 7(2), 110–119. <https://doi.org/10.29407/noe.v7i02.22902>

Syukron, H., S, M. P. P., Muzaffar, A. A., & Zayadi, M. I. (2024). Evaluasi Dan Implementasi Tata Kelola TI Pada Sma Negeri 4 Pekanbaru Menggunakan COBIT 2019. *Jurnal Testing dan Implementasi Sistem Informasi*, 2(1), 18–27. <https://doi.org/10.55583/jtisi.v2i1.782>

Tonius Gulo, & Darmawan Harefa. (2023). Identifikasi Serangga (INSEKTA) yang Merugikan Pada Tanaman Cabai Rawit di Desa Sisarahili Ekholo Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Sapta Agrica*, 2(1), 50–61. <https://doi.org/10.57094/jsa.v2i1.917>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1

Dokumentasi Wawancara dengan para informan

Informan 1

Nama : Mariatus Sa'dia, S.T

Posisi : Keuangan



Lampiran 1. 1 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Keuangan
Sumber: Data di olah (2025)

Informan 2

Nama : Ade Eko Pratomo

Posisi : Marketing



Lampiran 1. 2 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Marketing
Sumber: Data di olah (2025)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 3

Nama : Sultan Al Farrabby, S.I.Kom

Posisi : Program



Lampiran 1. 3 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer Program
Sumber: Data di olah (2025)

Informan 4

Nama : Desi Mulyana, S.Kom

Posisi : CRM (*Customer Relationships Management*)



Lampiran 1. 4 Dokumentasi Wawancara dengan Manajer CRM
Sumber: Data di olah (2025)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Transkrip Wawancara dengan para pengguna sistem informasi *ERP*

Informan 1

Nama : Mariatus Sa'dia, S.T

Posisi : Keuangan

Lampiran 2. 1 Transkrip Wawancara dengan Manajer Keuangan

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
		System Quality / Kualitas Sistem	
1	SYQ1	Apakah sistem mudah digunakan	Sistem mudah digunakan tergantung dari jam terbang user, tapi panduan dari pihak vendor terkait pengoperasian sistem akan lebih membantu user dalam mengoperasikannya
	SYQ2	Apakah fitur-fitur pada sistem sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan UPZ	Fitur-fitur yang terdapat pada sistem ini sudah mencukupi untuk kebutuhan UPZ, namun pada fitur yang berkaitan dengan karyawan seperti absensi tidak dapat dimasukkan ke sistem, mungkin vendor yang lain bisa Cuma untuk vendor kita ada keterbatasan disitu
	SYQ3	Bagaimana waktu respon sistem	Respon sistem terhadap perintah yang dilakukan cepat, kalau ada lag itu masalah jaringan internetnya
		Information Quality / Kualitas Informasi	
2	IQ1	Seberapa akurat informasi yang dihasilkan sistem, apakah ada data inkonsisten?	Secara umum akurat namun yang namanya sistem dalam fase pengembangan pasti ada saja bug nya, kalau ada keluhan terkait bug/error ketika input data kita tinggal hubungi saja pihak vendor dan respon mereka juga cepat dalam menangani keluhan tersebut
	IQ2	Apakah informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan pekerjaan anda pada sistem	Jika kita input datanya teliti maka data yang dihasilkan oleh sistem pun akan sesuai dengan kebutuhan pelaporan UPZ
	IQ3	Apakah informasi yang disajikan sistem sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan anda	Ya, informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah lengkap
		Service Quality / Kualitas Pelayanan	
3	SVQ1	Bagaimana kualitas dukungan teknis dari pihak vendor sistem	Bagus, mereka cepat tanggap ketika menerima keluhan dari user, mereka juga menyediakan pelatihan bagi para user, namun untuk buku panduan pengoperasian sistem mereka belum menyediakan
	SVQ2	Apakah vendor kita berkompeten dibidangnya	Ya, beliau (Pak Kiki) adalah lulusan Teknik Komputer dari Universitas Indonesia, beliau juga sudah banyak merancang sistem <i>ERP</i> untuk banyak lembaga termasuk lembaga nirlaba,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	SVQ3	Apakah ada program pemeliharaan dan update sistem yang teratur oleh vendor	Untuk pemeliharaan dan update sistem pastinya ada, namun tidak ada jadwal yang pasti dari pihak vendor, ini menyesuaikan juga dengan kebutuhan dan keluhan dari user terhadap sistem tersebut
--	------	--	---

Sumber: Data di olah (2025)

Informan 2

Nama : Ade Eko Pratomo

Posisi : Marketing

Lampiran 2. 2 Transkrip Wawancara dengan Marketing Manager

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
		System Quality / Kualitas Sistem	
1	SYQ1	Apakah sistem mudah digunakan	Kalau untuk penggunaan pertama kali masih butuh penyesuaian dari usernya, jadi butuh <i>user guide</i> , nanti kalau sudah sering mengoperasikan juga bakal jadi mudah
	SYQ2	Apakah fitur-fitur pada sistem sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan anda	Kebutuhan saya di sistem kan akses CRF (cash request form) ya di modul itu saya rasa fiturnya sudah mencukupi kebutuhan saya
	SYQ3	Bagaimana waktu respon sistem	Cepet sih, responsif sistemnya
		Information Quality / Kualitas Informasi	
2	IQ1	Seberapa akurat informasi yang dihasilkan sistem, apakah ada data inkonsisten?	Data yang dihasilkan/ditampilkan sistem sesuai & akurat dengan yang diinput
	IQ2	Apakah informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan pekerjaan anda pada sistem	Untuk di modul CRF sudah relevan, namun dibutuhkan sedikit penyesuaian mungkin, karena modul CRF ini agak <i>tricky</i> , agak ribet dan panjang proses inputnya kalau mau ngajuin dana
	IQ3	Apakah informasi yang disajikan sistem sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan anda	Ya, informasi yang dihasilkan oleh sistem khususnya modul CRF sudah lengkap
		Service Quality / Kualitas Pelayanan	
3	SVQ1	Bagaimana kualitas dukungan teknis dari pihak vendor sistem	Respon vendor bagus dan cekatan, jika kita ada masalah terkait sistem vendor bahkan menawarkan untuk datang langsung ke kantor untuk koordinasi masalah yang dialami
	SVQ2	Apakah vendor kita berkompeten dibidangnya	Pasti kompeten, kalau ga kompeten ga bakal jadi sistemnya
	SVQ3	Apakah ada program pemeliharaan dan update sistem yang teratur oleh vendor	Kalau update pasti ada ya, jika ada masalah <i>bug</i> pada sistem atau kesalahan kemudian kita konfirmasi ke vendor, itu langsung ditangani, kalau dari segi jadwal update tidak ada jadwal pastinya, tapi pas ada keluhan pihak vendor akan siap sedia mengupdate sistem

Sumber: Data di olah (2025)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 3

Nama : Sultan Al Farrabby, S.I.Kom

Posisi : Program

Lampiran 2. 3 Transkrip Wawancara dengan Manajer Program

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
		System Quality / Kualitas Sistem	
1	SYQ1	Apakah sistem mudah digunakan	Pengoperasian sistem mudah, tapi sistemnya kadang masih ngga stabil masih ada error nya
	SYQ2	Apakah fitur-fitur pada sistem sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan anda	Sejauh ini fitur yang ada sudah cukup lengkap si, sesuai standar lembaga sosial pada umumnya
	SYQ3	Bagaimana waktu respon sistem	Soal respon sistem kadang ada lagging, suka error ketika buka data mungkin itu bermasalah di server sama koding yang dibuat programmernya/vendor
		Information Quality / Kualitas Informasi	
2	IQ1	Seberapa akurat informasi yang dihasilkan sistem, apakah ada data inkonsisten?	Akurat ya harusnya, karena input data udah dilakukan secara otomatis di sistem ERP ini meskipun tidak mencakup semua transaksi, jadi kalau ada orang donasi ya datanya langsung terinput ke sistem ini
	IQ2	Apakah informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan pekerjaan anda pada sistem	Sudah relevan, sesuai dengan kebutuhan saya sebagai user
	IQ3	Apakah informasi yang disajikan sistem sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan anda	Kalau dari segi laporan, di dashboard sistem itu kan ada laporan penerimaan donasi bulanan ya, nah itu cuma berupa infografis dengan nominal saja ga dijelasin lagi nominal tsb tu alokasi dananya untuk program apa saja, sumbernya dari mana, jadi informasi yang dikasih memang relevan cuma belum lengkap
		Service Quality / Kualitas Pelayanan	
3	SVQ1	Bagaimana kualitas dukungan teknis dari pihak vendor sistem	Ada respon tanggap dari vendor, pihak vendor juga melakukan training pada para user untuk pengoperasian sistem, cuma minesnya vendor ngga kasih kita buku panduan penggunaan sistem yang dia buat
	SVQ2	Apakah vendor kita berkompeten dibidangnya	Kalau dibilang kompeten iya dari segi kemampuan IT beliau cukup kompeten, kelihatan dari hasil kerjanya
	SVQ3	Apakah ada program pemeliharaan dan update sistem yang teratur oleh vendor	Ada update sistem cuma ga ada jadwal pasti, tergantung koordinasi kita sama pihak vendornya

Sumber: Data di olah (2025)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 4

Nama : Desi Mulyana, S.Kom

Posisi : CRM (*Customer Relationships Management*)

Lampiran 2. 4 Transkrip Wawancara dengan Manajer CRM

No	Kode	Pertanyaan	Jawaban
		System Quality / Kualitas Sistem	
1	SYQ1	Apakah sistem mudah digunakan	Kalau di bagian fitur kas kecil mudah di operasikan bisa input data transaksi sekaligus banyak ke database, tapi kalau di fitur CRF(Cash Request Form) alur input datanya lumayan panjang ada 3 tahapan, satu tahap kelewat aja kita jadi harus input ulang dari awal, jadi lumayan ribet dan butuh ketelitian
	SYQ2	Apakah fitur-fitur pada sistem sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan anda	Kalau dari fungsi fitur di Kas kecil dan CRF sudah cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan untuk pekerjaan saya sih, mungkin diperbaiki aja alur input CRF agar ga berbelit-belit
	SYQ3	Bagaimana waktu respon sistem	Respon sistem cepat sih, ngga ngelag, data bisa langsung ke update secara real time
		Information Quality / Kualitas Informasi	
2	IQ1	Seberapa akurat informasi yang dihasilkan sistem, apakah ada data inkonsisten?	Data yang dihasilin akurat kok, ngga terdapat data inkonsisten di data yang saya input
	IQ2	Apakah informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan pekerjaan anda pada sistem	Di jobdesk aku sih udah relevan ya, selain itu informasi yang ditampilkan sistem juga informatif dan mudah dimengerti
	IQ3	Apakah informasi yang disajikan sistem sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan anda	Lengkap sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan ku
		Service Quality / Kualitas Pelayanan	
3	SVQ1	Bagaimana kualitas dukungan teknis dari pihak vendor sistem	Pihak vendor (pak kiki) fast respon, ya mungkin slow kalau beliau lagi ada kesibukan aja ya, tapi kalau kita sebagai user lagi benar-benar butuh beliau cepat tanggap kok, bahkan jika perlu beliau nawarin untuk datang langsung ke kantor buat ngecek masalah sistem yang kita adukan
	SVQ2	Apakah vendor kita berkompeten dibidangnya	Kalau diliat dari sistem yang dibuatnya beliau kompeten ya, mungkin jika terdapat kesulitan alur input CRF itu untuk meminimalisir terjadinya kesalahan input karena CRF ini kan buat pengajuan dana program yang nominalnya cukup besar, jadi prosesnya butuh verifikasi berlapis-lapis ya, cuman kalau dari segi penggunaan ya harus lumayan makan waktu lama jadinya
	SVQ3	Apakah ada program pemeliharaan dan update sistem yang teratur oleh vendor	Harusnya ada pemeliharaan & update si buat sistem dari vendor cuma ga terjadwal aja, vendor juga ngadain pelatihan jadi kalau kita butuh tanya-

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		tanya soal fitur baru atau masalah teknis bisa langsung hubungi beliau aja
--	--	--

Sumber: Data di olah (2025)

Lampiran 3

Hasil Triangulasi data wawancara keempat informan penelitian

Lampiran 3. 1 Tabel Triangulasi

Dimensi Pengukuran SI	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan		Pola Jawaban
System Quality / Kualitas Sistem	Apakah sistem mudah digunakan	Informan 1 Sistem mudah digunakan tergantung dari jam terbang user, tapi panduan dari pihak vendor terkait pengoperasian sistem akan lebih membantu user dalam mengoperasikannya	Informan 2 Kalau untuk penggunaan pertama kali masih butuh penyesuaian dari usernya, jadi butuh <i>user guide</i> , nanti kalau sudah sering mengoperasikan juga bakal jadi mudah	Sistem mudah digunakan seiring jam terbang, namun butuh panduan pengoperasian (<i>user guide</i>) dan penyesuaian awal. Fitur Kas Kecil mudah, namun alur input CRF panjang dan rumit. Sistem kadang tidak stabil/error.
		Informan 3 Pengoperasian sistem mudah, tapi sistemnya kadang masih ngga stabil masih ada error nya	Informan 4 Kalau di bagian fitur kas kecil mudah dioperasikan bisa input data transaksi sekaligus banyak ke database, tapi kalau di fitur CRF(Cash Request Form) alur input datanya lumayan panjang ada 3 tahapan, satu tahap kelewat aja kita jadi harus input ulang dari awal, jadi lumayan ribet dan butuh ketelitian	
	Apakah fitur-fitur pada sistem sudah cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan anda	Informan 1 Fitur-fitur yang terdapat pada sistem ini sudah mencukupi untuk kebutuhan UPZ, namun pada fitur yang berkaitan dengan karyawan seperti absensi tidak dapat dimasukkan ke sistem, mungkin vendor yang lain	Informan 2 Kebutuhan saya di sistem kan akses CRF(cash request form) ya di modul itu saya rasa fiturnya sudah mencukupi kebutuhan saya	Fitur sistem secara umum sudah cukup lengkap dan mencukupi kebutuhan UPZ serta standar lembaga sosial. Namun, ada keterbatasan fitur (misal: absensi karyawan) dan alur input CRF

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		bisa Cuma untuk vendor kita ada keterbatasan disitu		perlu diperbaiki agar tidak berbelit-belit.
		Informan 3 Sejauh ini fitur yang ada sudah cukup lengkap si, sesuai standar lembaga sosial pada umumnya	Informan 4 Kalau dari fungsi fitur di Kas kecil dan CRF sudah cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan untuk pekerjaan saya sih, mungkin diperbaiki aja alur input CRF agar ga berbelit-belit	
	Bagaimana waktu respon sistem	Informan 1 Respon sistem terhadap perintah yang dilakukan cepat, kalau ada lag itu masalah jaringan internetnya	Informan 2 Cepet sih, resposif sistemnya	Respon sistem umumnya cepat dan <i>real-time</i> . Namun, ada kasus <i>lagging</i> atau <i>error</i> saat membuka data yang diindikasikan sebagai masalah <i>server</i> atau <i>coding</i> .
		Informan 3 Soal respon sistem kadang ada lagging, suka error ketika buka data mungkin itu bermasalah di server sama koding yang dibuat programmernya /vendornya	Informan 4 Respon sistem cepat sih, ngga ngelag, data bisa langsung ke update secara real time	
Information Quality / Kualitas Informasi	Seberapa akurat informasi yang dihasilkan sistem, apakah ada data inkonsisten?	Informan 1 Secara umum akurat namun yang namanya sistem dalam fase pengembangan pasti ada saja bug nya, kalau ada keluhan terkait bug/error ketika input data kita tinggal hubungi saja pihak vendor dan respon mereka juga cepat dalam menangani keluhan tersebut	Informan 2 Data yang dihasilkan/ditampilkan sistem sesuai & akurat dengan yang diinput	Informasi yang dihasilkan sistem umumnya akurat dan sesuai dengan input pengguna. Namun, diakui masih ada <i>bug</i> sebagai bagian dari fase pengembangan yang menyebabkan ketidakselarasan data (observasi 4).
		Informan 3 Akurat ya harusnya, karena input data udah dilakukan secara otomatis di sistem ERP ini meskipun tidak mencakup semua transaksi,	Informan 4 Data yang dihasilkan akurat kok, ngga terdapat data inkonsisten di data yang saya input	

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		jadi kalau ada orang donasi ya datanya langsung terinput ke sistem ini		
	Apakah informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan pekerjaan anda pada sistem	Informan 1 Jika kita input datanya teliti maka data yang dihasilkan oleh sistem pun akan sesuai dengan kebutuhan pelaporan UPZ	Informan 2 Untuk di modul CRF sudah relevan, namun dibutuhkan sedikit penyesuaian mungkin, karena modul CRF ini agak <i>tricky</i> , agak ribet dan panjang proses inputnya kalau mau ngajuin dana	Informasi yang dihasilkan sistem sudah relevan dengan kegiatan yayasan dan kebutuhan pelaporan. Namun, proses input untuk mendapatkan informasi relevan di modul CRF masih dirasa <i>tricky</i> dan panjang.
		Informan 3 Sudah relevan, sesuai dengan kebutuhan saya sebagai user	Informan 4 Di jobdesk aku sih udah relevan ya, selain itu informasi yang ditampilkan sistem juga informatif dan mudah dimengerti	
	Apakah informasi yang disajikan sistem sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan dalam pekerjaan anda	Informan 1 Ya, informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah lengkap	Informan 2 Ya, informasi yang dihasilkan oleh sistem khususnya modul CRF sudah lengkap	Informasi yang disajikan sistem umumnya lengkap, khususnya di modul CRF. Namun, laporan penerimaan donasi di <i>dashboard</i> belum lengkap karena hanya menampilkan nominal tanpa kategorisasi alokasi dana atau sumber.
		Informan 3 Kalau dari segi laporan, di dashboard sistem itu kan ada laporan penerimaan donasi bulanan ya, nah itu cuma berupa infografis dengan nominal saja ga dijelaskan lagi nominal tsb tu alokasi dananya untuk program apa saja, sumbernya dari mana, jadi informasi yang dikasih memang relevan cuma belum lengkap	Informan 4 Lengkap sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan ku	
Service Quality / Kualitas Layanan	Bagaimana kualitas dukungan teknis dari pihak vendor sistem	Informan 1 Bagus, mereka cepat tanggap ketika menerima keluhan dari user, mereka juga menyediakan pelatihan bagi para user, namun untuk buku panduan	Informan 2 Respon vendor bagus dan cekatan, jika kita ada masalah terkait sistem vendor bahkan menawarkan untuk datang langsung ke UPZ untuk koordinasi masalah yang dihadapi oleh pengguna sistem	Kualitas dukungan teknis dari vendor sangat bagus, cepat tanggap, dan proaktif (menawarkan kunjungan langsung).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		pengoperasian sistem mereka belum menyediakan		Vendor juga menyediakan pelatihan bagi pengguna. Namun, vendor belum menyediakan buku panduan pengoperasian sistem.
		Informan 3 Ada respon tanggap dari vendor, pihak vendor juga melakukan training pada para user untuk pengoperasian sistem, cuma minesnya vendor ngga kasih kita buku panduan penggunaan sistem yang dia buat	Informan 4 Pihak vendor (pak kiki) fast respon, ya mungkin slow kalau beliau lagi ada kesibukan aja ya, tapi kalau kita sebagai user lagi benar-benar butuh beliau cepat tanggap kok, bahkan jika perlu beliau nawarin untuk datang langsung ke kantor buat ngecek masalah sistem yang kita adukan	
Apakah vendor kita berkompeten dibidangnya	Informan 1 Ya, beliau (Pak Kiki) adalah lulusan Teknik Komputer dari Universitas Indonesia, beliau juga sudah banyak merancang sistem ERP untuk banyak lembaga termasuk lembaga nirlaba,	Informan 2 Pasti kompeten, kalau ga kompeten ga bakal jadi sistemnya	Informan 4 Kalau diliat dari sistem yang dibuatnya beliau kompeten ya, mungkin jika terdapat kesulitan alur input CRF itu untuk meminimalisir terjadinya kesalahan input karena CRF ini kan buat pengajuan dana program yang nominalnya cukup besar, jadi prosesnya butuh verifikasi berlapis-lapis ya, cuman kalau dari segi penggunaan ya harus lumayan makan waktu lama jadinya	Vendor dinilai sangat kompeten di bidangnya, terlihat dari latar belakang pendidikan, pengalaman merancang sistem, dan hasil kerja (sistem yang dibuat). Kesulitan alur input CRF mungkin merupakan desain untuk meminimalisir kesalahan pada transaksi besar.
Apakah ada program pemeliharaan dan update sistem yang	Informan 1 Untuk pemeliharaan dan update sistem pastinya ada, namun tidak ada	Informan 2 Kalau update pasti ada ya, jika ada masalah terkait bug pada sistem atau kesalahan kemudian kita		Program pemeliharaan dan update sistem dari vendor ada, namun tidak



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

76

	teratur oleh vendor	jadwal yang pasti dari pihak vendor, ini menyesuaikan juga dengan kebutuhan dan keluhan dari user terhadap sistem tersebut	konfirmasi ke vendor, itu langsung ditangani vendor, kalau dari segi jadwal update tidak ada ukuran pasti kapannya, namun ketika ada keluhan pihak vendor akan siap sedia mengupdate sistem	memiliki jadwal yang pasti. Pemeliharaan dan <i>update</i> cenderung bersifat reaktif, dilakukan berdasarkan keluhan atau kebutuhan pengguna.
		Informan 3 Ada update sistem cuma ga ada jadwal pasti, tergantung koordinasi kita sama pihak vendornya	Informan 4 Harusnya ada pemeliharaan & update si buat sistem dari vendor cuma ga terjadwal aja, vendor juga ngadain pelatihan jadi kalau kita butuh tanya-tanya soal fitur baru atau masalah teknis bisa langsung hubungin beliau aja	

Sumber: Data di olah (2025)

Lampiran 4

Surat izin melakukan wawancara/*consent letter* untuk kepentingan penelitian

Lampiran 4. 1 Surat izin wawancara (Manajer Keuangan)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Siwahesi, Kampus UI, Depok 16423
Telepon (021) 7270036, 11111111, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Email: humas@pnj.ac.id

Surat Pernyataan Telah Melakukan Wawancara

Nama : Hafidz Marzuki
NIM : 2104411057
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Universitas : Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Sistem Informasi Enterprise Resource Planning Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Doca Indonesia Tercinta)

Adapun wawancara telah dilakukan dengan:

Nama Informan : Mariatus Sa'dia, S.T
Jabatan/Profesi : Manajer Keuangan
Waktu Wawancara : 21 Juli 2023
Tempat Wawancara : Kantor Yayasan/Basescamp PAY
Topik Bahasan : Kinerja sistem ERP berdasarkan pengalaman pengguna

Wawancara ini dilakukan secara turing, dan telah memperoleh persetujuan dari informan untuk digunakan sebagai bagian dari data penelitian secara akademik. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2025

Hormat saya,

Hafidz Marzuki

Informan

Mariatus Sa'dia, S.T

Sumber: Data di olah (2025)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. 2 Surat izin wawancara (Manajer Pemasaran)


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Suryabekti, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hasting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Email: humas@pnj.ac.id

Surat Pernyataan Telah Melakukan Wawancara

Nama : Hafidz Marzuki
 NIM : 2104411057
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
 Jurusan : Akuntansi
 Universitas : Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Sistem Informasi Enterprise Resource Planning Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Duka Indonesia Tercinta)

Adapun wawancara telah dilakukan dengan:

Nama Informan : Ade Eko Pratomo
 Jabatan/Profesi : Manajer Pemasaran
 Waktu Wawancara : 21 Juli 2025
 Tempat Wawancara : Kantor Yayasan/Bascom PAY
 Topik Bahasan : Kinerja sistem ERP berdasarkan pengalaman pengguna

Wawancara ini dilakukan secara luring, dan telah memperoleh persetujuan dari informan untuk digunakan sebagai bagian dari data penelitian secara akademik. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2025

Hormat saya, Informan
 
 Hafidz Marzuki Ade Eko Pratomo

Sumber:Data di olah (2025)

Lampiran 4. 3 Surat izin wawancara (Manajer CRM)


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Suryabekti, Kampus UI, Depok 16425
 Telepon (021) 7270036, Hasting, Fax (021) 7270034
 Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Email: humas@pnj.ac.id

Surat Pernyataan Telah Melakukan Wawancara

Nama : Hafidz Marzuki
 NIM : 2104411057
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
 Jurusan : Akuntansi
 Universitas : Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Sistem Informasi Enterprise Resource Planning Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPZ Pecinta Anak Yatim & Duka Indonesia Tercinta)

Adapun wawancara telah dilakukan dengan:

Nama Informan : Desi Mulyana, S.Kom
 Jabatan/Profesi : Manajer CRM Customer Relationship Management
 Waktu Wawancara : 21 Juli 2025
 Tempat Wawancara : Kantor Yayasan/Bascom PAY
 Topik Bahasan : Kinerja sistem ERP berdasarkan pengalaman pengguna

Wawancara ini dilakukan secara luring, dan telah memperoleh persetujuan dari informan untuk digunakan sebagai bagian dari data penelitian secara akademik. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2025

Hormat saya, Informan
 
 Hafidz Marzuki Desi Mulyana, S.Kom

Sumber:Data di olah (2025)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. 4 Surat izin wawancara (Manajer Program)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof DR.G.A.Siregar, Komplek C1 Depok 16425
Jakarta (021) 7270404, Rongga, Fax (021) 7270404
Email: info@pnj.ac.id, pnj@pnj.ac.id

Surat Pernyataan Telah Melakukan Wawancara

Nama	: Hafidz Marzuki
NIM	: 2104411057
Program Studi	: Keuangan dan Perbankan Syariah
Periode	: Akademisi
Universitas	: Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Sistem Informasi Enterprise Resource Planning Berdasarkan Model DeLone & McLean (Studi Kasus Pada UPT, Petanis Anak Yatim & Denda Indonesia Terpadu)

Adapun wawancara telah dilakukan dengan:

Nama Informan	: Sultan Al Farahy, S.I Kom
Jabatan/Profesi	: Manajer Program
Waktu Wawancara	: 21 Juli 2025
Tempat Wawancara	: Kantor Yayasan/Besicomp PAY
Topik Bahasan	: Kinerja sistem ERP berdasarkan pengalaman pengguna

Wawancara ini dilakukan secara luring, dan telah memperoleh persetujuan dari informan untuk digunakan sebagai bagian dari data penelitian secara akademik. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juli 2025

Hormat saya,  Hafidz Marzuki	Informan  Sultan Al Farahy, S.I Kom
--	---

Sumber: Data di olah (2025)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**