

**Studi Penerapan Model DeLone and McLean untuk Mengukur  
Kesuksesan Generative AI dalam Operasional UMKM di Jakarta**

**RIZKY RAMADHANI NUGROHO**

**1710621077**



**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mendapatkan  
Gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2025**

*A Study on the Application of the DeLone and McLean Model to Measure the  
Success of Generative AI in MSME Operations in Jakarta*

**RIZKY RAMADHANI NUGROHO**

**1710621077**



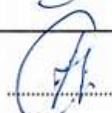
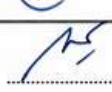
*Intelligentia - Dignitas*

*This Thesis Was Written to Fulfill the Requirements for A Bachelor of Digital Business  
Degree (S.Bns) at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta*

***DIGITAL BUSINESS PROGRAM STUDY  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2025***

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b><br><br><b>Penanggung Jawab</b><br><b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b><br><br><br><b>Prof. Dr. Mohamed Rizan, S.E., M.M</b><br><b>NIP. 197206272006041001</b> |                                                                                     |                                                                                      |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nama                                                                                | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal          |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dr. Ryna Parlyna, M.B.A<br>NIP. 199701112008122003<br>(Ketua)                       |    | 25 - Juli - 2025 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, M.Ak<br>NIP. 199102282020121010<br>(Penguji Ahli 1) |   | 25 - Juli - 2025 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dr. Andrian Haro, S.Si, MM<br>NIP. 198509242014041002<br>(Penguji Ahli 2)           |  | 25 - Juli - 2025 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd<br>NIP. 199302202019032022<br>(Pembimbing 1)          |  | 28 - Juli - 2025 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Adnan Kasofi, S.Pd., M.Pd<br>NIP. 199107022023211023<br>(Pembimbing 2)              |  | 28 - Juli - 2025 |
| Nama : Rizky Ramadhani Nugroho<br>No. Registrasi : 1710621077<br>Program Studi : S1 Bisnis Digital<br>Tanggal Lulus : 17 Juli 2025                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                      |                  |

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id  
Laman: fe.unj.ac.id

### SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd  
NIP/NIDK : 199302202019032022  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP/NIDK : 199107022023211023  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rizky Ramadhani Nugroho  
No. Registrasi : 1710621077  
Program Studi : S1 Bisnis Digital  
Judul Skripsi : Studi Penerapan Model Delone and Mclean untuk  
Mengukur Kesuksesan *Generative AI* dalam  
Operasional UMKM di Jakarta.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing I

Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd  
NIP. 199302202019032022

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP. 199107022023211023

Mengetahui,  
Koord. Program Studi S1 Bisnis Digital

Dr. Ryna-Parlyna, M.B.A  
NIP. 197701112008122003

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- a. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
- b. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- c. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Rizky Ramadhani Nugroho

NIM. 1710621077

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Ramadhani Nugroho  
NIM : 1701621077  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Pendidikan Ekonomi  
Alamat email : [rizkym880@gmail.com](mailto:rizkym880@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
Studi Penerapan Model DeLone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan *Generative AI* dalam Operasional UMKM di Jakarta.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2025  
Penulis

Rizky Ramadhani Nugroho  
NIM. 1710621077



## ABSTRAK

**Rizky Ramadhani Nugroho: “Studi Penerapan Model DeLone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan *Generative AI* dalam Operasional UMKM di Jakarta”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd dan Adnan Kasofi S.Pd., MBA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan *Generative AI* oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Jakarta dengan menggunakan model DeLone and McLean. *Generative AI* dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas, mempercepat pembuatan konten, menekan biaya operasional, serta memperkuat interaksi dengan pelanggan di ranah digital. Lima variabel utama yang dianalisis adalah *System Quality*, *Information Quality*, *Usage*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Penelitian ini melibatkan 372 responden pelaku UMKM yang telah menggunakan teknologi ini dalam operasional usahanya, dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis AMOS Versi 29. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat lima hubungan signifikan. *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Usage* (C.R. = 4,360;  $p < 0.001$ ), *System Quality* terhadap *User Satisfaction* (C.R. = 2,039;  $p = 0,041$ ), *Information Quality* terhadap *Usage* (C.R. = 5,773;  $p < 0.001$ ), *Usage* terhadap *User Satisfaction* (C.R. = 7,719;  $p < 0.001$ ), dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* (C.R. = 6,932;  $p < 0.001$ ). Sementara itu, dua hubungan lainnya tidak signifikan, yaitu *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* dan *Usage* terhadap *Net Benefits*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan informasi memiliki pengaruh penting terhadap penggunaan sistem, serta bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor utama dalam meningkatkan manfaat nyata dari penggunaan *Generative AI* dalam operasional UMKM.

**Kata Kunci:** *Generative AI*, UMKM, DeLone and McLean, Operasional, *Net Benefits*.

## **ABSTRACT**

***Rizky Ramadhani Nugroho: “A Study of the Application of the DeLone and McLean Model to Measure the Success of Generative AI in MSME Operations in Jakarta”. Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University. Supervisory Team: Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd and Adnan Kasofi S.Pd., MBA.***

*This study aims to evaluate the success of Generative AI adoption by Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Jakarta using the DeLone and McLean model. Generative AI is utilized to enhance productivity, accelerate content creation, reduce operational costs, and strengthen digital customer engagement. The study analyzes five key variables: System Quality, Information Quality, Usage, User Satisfaction, and Net Benefits. A total of 372 MSME respondents who had integrated this technology into their business operations participated in this study, which was analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS Version 29. The hypothesis testing results revealed five statistically significant relationships: System Quality had a positive effect on Usage (C.R. = 4.360;  $p < 0.001$ ), System Quality on User Satisfaction (C.R. = 2.039;  $p = 0.041$ ), Information Quality on Usage (C.R. = 5.773;  $p < 0.001$ ), Usage on User Satisfaction (C.R. = 7.719;  $p < 0.001$ ), and User Satisfaction on Net Benefits (C.R. = 6.932;  $p < 0.001$ ). Meanwhile, two relationships were found to be insignificant: Information Quality on User Satisfaction, and Usage on Net Benefits. These findings indicate that system and information quality play a critical role in driving system usage, and that user satisfaction is a key determinant in realizing tangible benefits from the use of Generative AI in MSME operations.*

***Keywords: Generative AI, MSMEs, DeLone and McLean, Operations, Net Benefits***



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya, yang telah memungkinkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul *“Pengaruh Generative AI terhadap Efisiensi Konten Media Sosial dan Engagement Pelanggan UMKM di Jakarta”*

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Jurusan Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penulisan skripsi ini, saya mengalami berbagai kendala yang tidak bisa saya selesaikan tanpa bantuan dari banyak orang. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada: Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Nadya Fadillah F S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing pertama, terima kasih banyak atas arahan, *insight* berharga, dan kesabaran yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini
4. Adnan Kasofi S.Pd., M.BA, selaku dosen pembimbing kedua, atas waktu, perhatian, serta masukan yang sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Keluarga peneliti, terutama untuk Bapak Toyib dan Ibu Dian Medinna, yang senantiasa memberikan doa, dorongan dukungan, dan motivasi tanpa henti baik secara moral maupun materil.

6. Teman - teman seperjuangan *Life Degree* semuanya yang selalu memberikan semangat, bantuan, kebersamaan, dukungan dan membantu dalam berbagai bentuk.
7. Teman teman *waroeng kopi* yang selalu menghibur dan memberi dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun cara penyajiannya. Untuk itu, peneliti siap menerima segala kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa depan.

Peneliti juga mengharapkan hasil ini bisa memberikan kontribusi yang baik serta menjadi acuan dan motivasi untuk penelitian berikutnya dalam bidang yang sama.

Jakarta, 17 Juli 2025

Rizky Ramadhani Nugroho

*Intelligentia - Dignitas*

## DAFTAR ISI

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....               | i   |
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....       | ii  |
| LEMBAR ORISINALITAS.....                     | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iv  |
| ABSTRAK .....                                | v   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                        | vi  |
| KATA PENGANTAR.....                          | vii |
| DAFTAR ISI.....                              | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                          | xi  |
| DAFTAR TABEL .....                           | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                        | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN .....                      | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....                      | 1   |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian .....              | 13  |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 14  |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                  | 15  |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                  | 16  |
| 2.1 Landasan Teori .....                     | 16  |
| 2.2 Variabel Penelitian .....                | 18  |
| 2.3 Penelitian Terdahulu.....                | 33  |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis.....              | 36  |
| 2.5 Kerangka Teori.....                      | 40  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....               | 42  |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....         | 42  |
| 3.2 Desain Penelitian .....                  | 43  |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                 | 43  |

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| 3.4 Pengembangan Instrumen.....                  | 45  |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                | 57  |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                   | 58  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....     | 63  |
| 4.1 Deskripsi Data .....                         | 63  |
| 4.2 Hasil Pengujian.....                         | 82  |
| 4.3 Uji Hipotesis.....                           | 97  |
| BAB V KESIMPULAN.....                            | 110 |
| 5.1 Kesimpulan.....                              | 110 |
| 5.2 Implikasi .....                              | 111 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....                | 114 |
| 5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya..... | 115 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                             | 117 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN.....                           | 124 |



*Intelligentia - Dignitas*