

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEBERHASILAN APLIKASI PENDIDIKAN RS
BHAYANGKARA SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE & MCLEAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:
PRADITA RAMADHANI PUTRI
19082010043

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2023**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN
APLIKASI PENDIDIKAN RS BHAYANGKARA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN

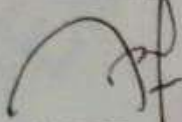
Disusun Oleh:

PRADITA RAMADHANI PUTRI
19082010043

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 13 Juli 2023

Pembimbing:

1.



Asif Farogi, S.Kom., M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001

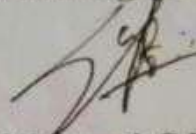
2.



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji:

1.



Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19841201 2021212 005

2.



Reisa Permatasari, S.T., M.Kom
NIP. 19920514 202203 2007

3.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ir. Noyirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN
APLIKASI PENDIDIKAN RS BHAYANGKARA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE & MCLEAN**

Disusun Oleh:

PRADITA RAMADHANI PUTRI
19082010043


**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli Periode
2023 pada Tanggal 13 Juli 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

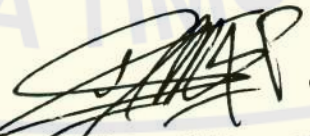
Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Pradita Ramadhani Putri
NPM : 19082010043
Program Studi : Sistem Informasi


Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN
APLIKASI PENDIDIKAN RS BHAYANGKARA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN**


Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 20 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom. {  }
NIP. 19841201 2021212 005


2. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom {  }
NIP. 19920514 202203 2007

3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. {  }
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pradita Ramadhani Putri

NPM : 19082010043

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN
APLIKASI PENDIDIKAN RS BHAYANGKARA SURABAYA
MENGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 13 Juli 2023

Hormat Saya,



Pradita Ramadhani Putri

19082010043

Judul : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEBERHASILAN APLIKASI PENDIDIKAN RS
BHAYANGKARA SURABAYA MENGGUNAKAN
MODEL DELONE & MCLEAN

Penulis : Pradita Ramadhani Putri

Pembimbing I : Asif Faroqi, S.Kom.,M.Kom.

Pembimbing II : Eristya Maya Safitri, S.Kom.,M.Kom.

ABSTRAK

Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara yang diterapkan pada RS Bhayangkara H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya ini merupakan aplikasi *Learning Management System* (LMS) berbasis website sebagai penunjang kegiatan pendidikan berupa praktik dan penelitian yang dilakukan di rumah sakit ini. Aplikasi ini bertujuan untuk pertukaran informasi oleh peserta didik, pembimbing maupun dengan tim kordik (koordinator pendidikan).

Selama diterapkannya aplikasi ini, terdapat kendala dari pihak pengembang, yaitu keterbatasan dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna saat terjadinya pergantian tempat praktik. Sedangkan, kendala dari pihak pengguna yaitu kurangnya kualitas sistem seperti lambatnya *loading* saat mengunggah dokumen. Tujuan diadakan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara dengan menerapkan model DeLone & McLean serta sebagai dasar masukan bagi pengembang untuk meningkatkan aplikasi tersebut. Data yang didapatkan dari 98 responden akan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS.

Adapun hasil pengujian hipotesis ini ialah variabel *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh variabel *Information Quality*, *Instructor Quality*, dan *Learner Quality*. Sedangkan, variabel *Perceived Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Instructor Quality*, *Learner Quality*, *System Quality* dan *Service Quality*. Pengaruh dari variabel *Actual Use* adalah *Information Quality*, *Instructor Quality* dan *Learner Quality*. Hasil dari penelitian ini ialah hanya ditemukan satu faktor kepuasan peserta didik sebagai pengguna yang dapat memberikan peran penting dalam mencapai keberhasilan aplikasi berupa manfaat dalam penggunaan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara.

Kata Kunci: LMS, Pendidikan, Keberhasilan, DeLone & McLean, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga pada akhirnya tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya Menggunakan Model DeLone & McLean” ini dapat terselesaikan baik. Tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah S.W.T. karena atas limpahan ridha, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua saya, Bapak Karsono dan Ibu Sri Lestari yang doanya tak pernah lepas mengiringi kemanapun saya melangkah. Terima kasih juga saya ucapkan karena sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga pada apa pun yang sedang saya hadapi.
3. Kakak saya, Yovie Sischasari yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan hiburan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang

selalu memberikan arahan, perspektif serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama di jenjang perkuliahan.
7. Pihak Rumah Sakit Bhayangkara H.S. Samsuero Mertojoso Surabaya yang telah memberikan izin, dukungan dan bantuan proses penelitian di rumah sakit ini hingga berjalan lancar.
8. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya selama di perkuliahan, yaitu Mirda Azzah Abidah, Krisya Nurul Khoiriyah, Hil Dina Mulya Dewi, Rifat Hafiz Aditya, Bagaskara Antaris dan Sidiq Satria Tama yang senantiasa memberikan banyak bantuan apapun dalam kondisi bagaimanapun selama ini.
10. Seluruh teman-teman Sistem Informasi angkatan 2019 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
11. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang dan tidak putus asa menghadapi berbagai rintangan, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

Pradita Ramadhani Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Dasar Teori	12
2.1.1 <i>E-Learning</i>	12
2.1.2 <i>Learning Management System (LMS)</i>	12
2.1.3 Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S. Samsoeri Mertojoso.....	12
2.1.4 Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara	13
2.1.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.6 DeLone & McLean	15
2.2 Penelitian terdahulu	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23

3.1.	Alur Penelitian.....	23
3.2.	Studi Literatur.....	23
3.3.	Studi Observasi.....	24
3.4.	Identifikasi Masalah	24
3.5.	Model Konseptual	26
3.6.	Hipotesis Penelitian	26
3.6.1	Information Quality.....	26
3.6.2	Instructor Quality	28
3.6.3	Learner Quality	28
3.6.4	System Quality	29
3.6.5	Service Quality.....	30
3.6.6	Perceived Usefulness	31
3.6.7	Perceived Satisfaction	31
3.6.8	Actual Use.....	32
3.7.	Definisi Operasional.....	32
3.8.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.8.1	Sumber Pengumpulan Data.....	34
3.8.2	Populasi.....	35
3.8.3	Sampel.....	35
3.8.4	Teknik Sampling	37
3.8.5	Skala Likert	38
3.9.	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	38
3.10.	Pengolahan dan Analisis Data	45
3.11.1	Analisis Deskriptif	45

3.11.2	Analisis Inferensial.....	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1.	Data Demografi Responden	48
4.1.1	Jenis Kelamin	48
4.1.2.	Usia	49
4.1.3.	Tanggal Mulai Penggunaan Aplikasi.....	50
4.2.	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	51
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	52
4.2.2.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	55
4.2.3.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	58
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Learner Quality</i>	60
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Instructor Quality</i>	62
4.2.5.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Satisfaction</i>	65
4.2.6.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	67
4.2.7.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Actual Use</i>	69
4.2.8.	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Benefits</i>	71
4.3.	Pembahasan Analisis Inferensial.....	74
4.3.1.	Outer Model	74
4.3.2.	Inner Model.....	84
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
4.4.1	Hubungan antara <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	97

4.4.2	Hubungan antara Information Quality terhadap Perceived Satisfaction.....	99
4.4.3	Hubungan antara Information Quality terhadap Actual Use	101
4.4.4	Hubungan antara <i>Instructor Quality</i> terhadap Perceived Usefulness.....	104
4.4.5	Hubungan antara <i>Instructor Quality</i> terhadap Perceived Satisfaction.....	106
4.4.6	Hubungan antara Instructor Quality terhadap Actual Use.....	108
4.4.7	Hubungan antara <i>Learner Quality</i> terhadap Perceived Usefulness.....	110
4.4.8	Hubungan antara <i>Learner Quality</i> terhadap Perceived Satisfaction.....	111
4.4.9	Hubungan antara Learner Quality terhadap Actual Use.....	113
4.4.10	Hubungan antara <i>System Quality</i> terhadap Perceived Usefulness	114
4.4.11	Hubungan antara <i>System Quality</i> terhadap Perceived Satisfaction	117
4.4.12	Hubungan antara System Quality terhadap Actual Use.....	119
4.4.13	Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap Perceived Usefulness	121
4.4.14	Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap Perceived Satisfaction.....	123
4.4.15	Hubungan antara Service Quality terhadap Actual Use	125
4.4.16	Hubungan antara Perceived Usefulness terhadap Benefits.....	127
4.4.17	Hubungan antara Perceived Usefulness terhadap Actual Use	130
4.4.18	Hubungan antara Perceived Usefulness terhadap Perceived Satisfaction.....	132

4.4.19 Hubungan antara Perceived Satisfaction terhadap Benefits	134
4.4.20 Hubungan antara Actual Use terhadap Benefits	136
BAB V PENUTUP.....	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Macam-Macam Pendekatan Manajemen Sistem Informasi.....	8
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara.....	15
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	23
Gambar 3. 2 Model Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden.....	49
Gambar 4. 3 Persentase Tanggal Mulai Penggunaan Aplikasi.....	50
Gambar 4. 4 Hasil Bootstrapping.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality.....	52
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel System Quality.....	54
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality.....	57
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Quality.....	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Learner Quality.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Learner Quality.....	62
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Instructor Quality.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Instructor Quality.....	64
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Satisfaction.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Satisfaction.....	66
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	68
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel Actual Use.....	69
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel Actual Use.....	70
Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel Benefits.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Jawaban Variabel Benefits.....	73
Tabel 4. 19 Nilai Outer Loading.....	75

Tabel 4. 20 Hasil Nilai Outer Loading Baru.....	77
Tabel 4. 21 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	78
Tabel 4. 22 Nilai AVE.....	79
Tabel 4. 23 Nilai Cross Loading.....	80
Tabel 4. 24 Nilai Fornell-Larcker.....	83
Tabel 4. 25 Tabel Uji Multikolinearitas (VIF).....	84
Tabel 4. 26 Nilai R-square.....	85
Tabel 4. 27 Hasil Uji F-Square.....	87
Tabel 4. 28 Hasil Uji Hipotesis.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Wawancara dengan Staf IT.....	150
Lampiran 2. Bukti Surat Izin Penelitian dari Kampus	151
Lampiran 3. Bukti Pelaksanaan Penelitian.....	152
Lampiran 4. Kuesioner untuk Responden	153
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Semua Variabel	165
Lampiran 6. Nilai Outer Loading.....	178
Lampiran 7. Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE.....	179
Lampiran 8. Nilai Cross Loading.....	179
Lampiran 9. Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	180
Lampiran 10. Nilai R-square	180
Lampiran 11. Nilai Multikolinearitas (VIF).....	181
Lampiran 12. Nilai f-square	181
Lampiran 13. Path Coefficient	181
Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian dari Pihak Tempat Penelitian.....	182